

Redactare și corespondență - Cuprins

Redactare și corespondență - Cuprins.....	1
Cap. 1 - CORESPONDENȚA OFICIALĂ.....	1
IMPORTANTĂ ȘI CLASIFICARE.....	1
1.2. Circulația corespondenței.....	8
Circulația corespondenței.....	10
Sisteme de înregistrare a corespondenței primite și expediate.....	12
1.4. Cerințe actuale față de corespondență oficială.....	16
Cap 2 - Stilul corespondenței oficiale.....	20
2.1. Particularitățile stilului.....	20
2.2. Abrevieri folosite în corespondența oficială.....	25
Cap 3 - ELABORAREA MESAJULUI SCRIS.....	27
3.1.ETAPELE ÎNTOCMIRII UNEI SCRISORI.....	28
3.2. FORMA GRAFICĂ ȘI ESTETICĂ A SCRISORILOR.....	28
3.3. Elementele componente ale scrisorii.....	35
3.4. SCRISOAREA ÎN MEDIUL INTERNAȚIONAL.....	43
Cap. 4 - AUTOMATIZAREA UNOR OPERAȚII DE ÎNTOCMIRE A CORESPONDENȚEI.....	45
4.1. UTILIZAREA ȘABLOANELOR ÎN PROGRAMUL WORD.....	46
4.2. DOCUMENTE MAIL MERGE.....	49
4.3. TIPĂRIREA UNUI PLIC.....	51
Cap. 5 - TIPURI DE CORESPONDENȚĂ.....	52
5.1. TIPURI DE SCRISORI.....	52
5.2. CERERILE OFICIALE ȘI PERSONALE.....	54
5.2. CERERILE OFICIALE ȘI PERSONALE.....	57
5.3. CORESPONDENȚA COMERCIALĂ (DE AFACERI).....	60
5.4. CORESPONDENȚA PROTOCOLARĂ.....	75
5.5. CORESPONDENȚA ADMINISTRATIVĂ.....	79
5.6. CORESPONDENȚA JURIDICĂ.....	90
5.7. CORESPONDENȚA DIPLOMATICĂ.....	91

Cap. 1 - CORESPONDENȚA OFICIALĂ

IMPORTANTĂ ȘI CLASIFICARE

Noțiunea de corespondență include forma scrisă pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe persoane (de obicei sub forma unor scrisori). După cum scrisorile se adresează unor persoane juridice sau fizice, acestea alcătuiesc obiectul corespondenței oficiale sau private.

Ca disciplină de studiu, corespondența are ca obiectiv însușirea, de către cei care își vor desfășura activitatea în instituțiile de stat sau private, a principiilor, regulilor, metodelor și formelor pe baza cărora se redactează, se prezintă, și se folosesc scrisorile și actele oficiale.

Corespondența oficială cuprinde totalitatea scrisorilor și actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică și o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relații între ele. Actele emise de o autoritate (persoană juridică) sunt considerate acte oficiale.

Între scrisoare și act există următoarele deosebiri:

- scrisoarea este o comunicare adresată în scris unei persoane; actul este o dovadă scrisă prin care se constată un fapt, se reglementează o obligație etc.
- actul are titlu, scrisori purtătoare de titlu se întâlnesc mai rar;
- actul are specificat în cuprinsul său titularul în folosul căruia se face constatarea;
- majoritatea actelor sunt tipizate; în cazul scrisorilor, tipizarea este rar întâlnită;
- scrisorile sunt înregistrate în Registrul de intrare-ieșire; actele au numere proprii de ordine, pe baza cărora se ține evidența emiterii și circulației lor (în Registrul de intrare-ieșire sunt înregistrate scrisorile însoțitoare ale actelor);
- scrisorile pot fi redactate și semnate de orice funcționar cu delegație de corespondent; actele nu pot fi întocmite și semnate decât de funcționari investiți printr-o dispoziție expresă a unui act normativ cu aceste drepturi;
- actul circulă de la autor la beneficiar însoțit de o scrisoare; când nu se folosește scrisoarea însoțitoare, actul nu poate fi înmănat beneficiarului decât prin luare de semnătură;

Categoriile de acte oficiale: clasificarea actelor oficiale se poate face în funcție de mai multe criterii și anume:

Din punctul de vedere al naturii juridice, sunt:

- acte cu caracter normativ, care reglementează cu putere obligatorie principalele relații sociale și se caracterizează prin aplicabilitatea lor repetată, acte a căror îndeplinire este asigurată prin forța coercitivă a statului (de exemplu, legile, ordonanțele Guvernului, hotărârile normative ale Guvernului sau ale organelor locale);
- acte nenormative – sunt acte ce nu prevăd atribuții a căror îndeplinire este asigurată prin forță publică.

Din punctul de vedere al efectului pe care îl produc, sunt:

- acte producătoare de efecte juridice (de exemplu, toate actele emise de organele statului, fie normative, fie nenormative);
- acte care nu produc efecte juridice (acte cu caracter organizatoric, tehnico-funcțional etc.).

Din punctul de vedere al razei teritoriale pe care își produc efectul, sunt:

- acte cu caracter general – al căror efect se produce pe întreg teritoriul țării (de exemplu: acte emise de Parlament, de Președintele României și de Guvern);
- acte ale organelor locale ale administrației publice – efectele lor sunt limitate la o anumită unitate administrativ-teritorială (de exemplu, actele Consiliilor locale, ale prefecturilor și primarilor).

Din punctul de vedere al organului emitent, sunt:

- acte emise de organele reprezentative ale puterii de stat (Parlament, Președintele României etc.)
- actele emise de organele administrației publice centrale și locale (Guvern, ministere și alte autorități ale administrației centrale, prefecturi, primării);
- actele emise de agenții economici și celelalte unități și instituții.

Obiectul acestor tipuri de acte, din punctul de vedere al organului emitent, este:

Parlamentul are ca sarcină adoptarea de legi. Legile sunt acte *normative*, producătoare de efecte juridice, referitoare la orice tip de relații sociale. Legile pot fi constituționale, prin care se revizuie unele prevederi ale Constituției și care se adoptă cu o majoritate de cel puțin două treimi din numărul membrilor fiecărei Camere a Parlamentului și se aprobă prin referendum; *organice*, prin care se reglementează relațiile sociale din domeniile expres menționate în Constituție și care se adoptă cu votul majorității membrilor fiecărei Camere, și *ordinare*, care reglementează relațiile sociale din celelalte domenii, care nu sunt reglementate prin legi organice și care se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți din fiecare Cameră.

Parlamentul mai adoptă hotărâri și moțiuni care produc efecte juridice dar care, în general, nu au caracter normativ, ci exprimă poziția, punctul de vedere al parlamentului în legătură cu unele probleme și evenimente interne sau externe.

Președintele României, în exercitarea atribuțiilor sale, emite decrete, promulgă legile adoptate de Parlament, adresează Parlamentului mesaje cu privire la principalele probleme politice ale națiunii și încheie tratate internaționale în numele României, negociate de Guvern și le supune spre ratificare Parlamentului.

Decretele Președintelui produc efecte juridice dar, în cea mai mare parte, ele au caracter individual, nu reglementează domenii care sunt de competența Parlamentului, iar în multe domenii ale administrației publice acestea trebuie contrasemnate de către primul-ministru.

Consiliul local, în exercitarea atribuțiilor ce-i revin, adoptă hotărâri, semnate de președintele ședinței respective. El are inițiativă și hotărăște, cu respectarea legii, în problemele de interes local, cu excepția celor care sunt date prin lege în competența altor autorități publice. Hotărârile Consiliilor locale produc efecte juridice și au caracter normativ sau nenormativ (individual). Hotărârile cu privire la persoane se adoptă numai prin vot secret.

Organele administrației publice (centrale sau locale) fiind investite, potrivit legii, cu competență derivată, emit pe baza și în vederea executării legii, acte administrative.

Actul administrativ este o formă juridică de realizare a activității executive și de dispoziție a organelor administrației publice; ele sunt acte juridice întrucât sunt manifestări de voință ale organelor administrației publice, în scopul de a da naștere la drepturi și obligații și au caracter normativ, stabilind reguli de conduită obligatorii pentru unități, instituții sau cetățeni, sau caracter individual (nenormativ).

Guvernul României, potrivit programului său de guvernare acceptat de Parlament, asigură realizarea politicii interne și externe a țării și exercită conducerea generală a administrației publice.

Guvernul elaborează proiecte de legi pe care le înaintează Parlamentului, devenind legi după dezbaterile și adoptarea lor.

În exercitarea atribuțiilor sale, Guvernul adoptă hotărâri și ordonanțe. Hotărârile se emit pentru organizarea executării legilor și deci nu pot să contravină acestora. Ele pot avea caracter normativ sau individual. Ordonanțele se emit în cazurile de delegare legislativă, în temeiul unei legi speciale de abilitare, în limitele și în condițiile prevăzute de aceasta. Parlamentul poate adopta o lege specială de abilitare a Guvernului pentru ca acesta să poată emite ordonanțe, în domenii care nu fac obiectul legilor organice. Legea de abilitare va stabili, în mod obligatoriu, domeniul și data până la care se pot emite ordonanțe. Dacă legea de abilitare o cere, ordonanțele se supun aprobării Parlamentului, potrivit procedurii legislative, până la împlinirea termenului de abilitare. Nerespectarea termenului atrage încetarea efectelor ordonaței. În cazuri excepționale, Guvernul poate adopta ordonanțe de urgență. Acestea intră în vigoare numai după depunerea lor spre aprobare la Parlament. Aprobarea sau respingerea ordonanțelor se face printr-o lege. Hotărârile și ordonanțele adoptate de guvern se semnează de primul ministru, se contrasemnează de ministrii care au obligația punerii lor

în executare și se publică în Monitorul Oficial al României, cu excepția celor care au caracter militar și care se comunică numai instituțiilor interesate.

Administrația publică centrală de specialitate este constituită din ministere, care se organizează, prin lege, numai în subordinea Guvernului, și alte organe de specialitate, care se pot organiza în subordinea Guvernului, a ministerelor sau ca autorități administrative autonome. Guvernul și ministerele pot înființa organe de specialitate, în subordinea lor, cu avizul Curții de Conturi și numai dacă legea le recunoaște această competență. Autoritățile administrative autonome se pot înființa prin lege organică.

În exercitarea atribuțiilor lor, ministerele și celelalte organe de specialitate centrale emit ordine care produc efecte juridice și care pot fi normative, reglementând activitatea din ramura pe care o coordonează, sau nenormative, prin care se rezolvă, în mod obișnuit, anumite probleme concrete din organul respectiv sau din unitățile subordonate.

Administrația publică locală se întemeiază pe principiile autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității administrației publice locale și consultării cetățenilor în problemele locale de interes deosebit. Autoritățile administrației publice prin care se realizează autonomia locală în comune și orașe sunt Consiliile locale, ca autorități deliberative și primarii, ca autorități executive.

Consiliul local organizează, la nivelul comunei sau al orașului, servicii publice în principalele domenii de activitate, potrivit specificului și nevoilor locale. Dacă consiliul local, așa cum am mai arătat, poate adopta hotărâri, inclusiv cu caracter normativ, primarii, în exercitarea atribuțiilor lor, emit dispoziții, avize, acorduri și autorizații, care au caracter individual.

Acte emise de agenții economici, organizații și instituții.

În funcție de profilul specific și complexitatea sarcinilor, la nivelul acestora, se întocmesc regulamente de organizare și funcționare, regulamente de ordine interioară și contracte colective de muncă, prin care conducerile administrative, împreună cu sindicatele, stabilesc, în conformitate cu legile și celelalte acte normative emise de organele superioare, condițiile concrete de organizare și desfășurare a activității, precum și comportamentul în cadrul unității respective.

În afara acestora, unitățile elaborează un mare număr de acte tehnice, care sunt instrumente de lucru pentru buna desfășurare a activității de bază a acestora. De exemplu, pentru desfășurarea activității financiare și bancare se elaborează actele financiare și bancare, în care se consemnează și se justifică încasări și plăți de sume de bani. Pentru evidența desfășurării unor lucrări tehnice, economice etc., se întocmesc referate, rapoarte, se emit dispoziții, decizii, se întocmesc procese-verbale etc.

O altă categorie de acte emise de unități o constituie actele doveditoare, care se eliberează la cerera unor persoane fizice sau juridice (adeverința, certificatul, chitanța).

Sfera corespondenței oficiale este largă, ea cuprinzând probleme cu conținut economic, juridic, administrativ, diplomatic etc. Distanțele dintre partenerii de afaceri, problemele care apar, ulterior încheierii tranzacțiilor, fac necesară comunicarea prin intermediul corespondenței oficiale.

De remarcat, conținutul economic al scrisorilor oficiale, ca urmare a unei economii diversificate și în continuă dezvoltare.

Importanța activității de corespondență constă în faptul că:

„este un element de bază pentru stabilirea relațiilor între unitățile economice, între persoanele fizice și persoane juridice care sunt obligate să-și rezolve anumite probleme în comun;

„oferă posibilitatea consemnării scriptice a unei activități;

„constituie un element de înregistrări contabile;

„servește ca probă justitie;

„permite, prin asamblarea scrisorilor ce privesc o anumită problemă, constituirea unui ciclu de corespondență ce oglindește apariția, modificarea sau stingerea unor relații între persoane juridice sau între persoane fizice și persoane juridice;

„devine o bogată sursă de documentare, prin constituirea unui fond arhivistic, redând stadiile evoluției raporturilor economice, precum și ale evoluției vocabularului din domenii diferite de activitate.

Clasificarea corespondenței

Corespondența oficială se poate clasifica după mai multe criterii:

a) după criteriul de circumscriere:

§ **corespondența internă** (între compartimente sau responsabili ai aceleiași organizații);

§ **corespondența externă** (către sau de la o instituție spre mediul exterior – altă instituție sau persoană).

b) după domeniul de activitate:

§ **corespondența juridică** (contestația, întâmpinarea, notificarea, plângerea, cererea de chemare în judecată etc.);

§ **corespondența administrativă** (referatul, rapoartul, darea de seamă, procesul verbal, decizia, ordinul, dispoziția);

§ **corespondența protocolară** (invitații, scrisori de felicitare, felicitări, corespondența tehnică a departamentelor de protocol etc.);

§ **corespondența comercială** (cererea de ofertă, oferta, comanda, reclamația economică, avizul de însoțire a mărfii, scrisoarea de garanție etc.);

§ **corespondența diplomatică** (nota diplomatică, scrisorile de acreditare, protestul diplomatic, minuta diplomatică, nota verbala etc.).

c) după scopul ei:

§ **corespondența de solicitare** (cererea economică, juridică etc.);

§ **corespondența de informare** (oferta, reclama, raportul, darea de seama etc.);

§ **corespondența de constatare** (procesul verbal etc.);

§ **corespondența de decizie, îndrumare, control** (ordinul, decizia);

§ **corespondența de reclamație** (reclamația economică, juridică);

§ **corespondența însoțitoare de acte.**

d) după criteriul accesibilității:

§ **corespondența secretă** (transmisă prin mijloace de securitate organizate, folosită în sistemul instituționalizat (Birou Documente Secrete - BDS);

§ **corespondența deschisă** (transmisă pe cale obișnuită și care poate lua toate formele materiale ale corespondenței - scrisoarea, faxul, e-mail, telefax etc.).

e) după inițiativa trimiterii scrisorii:

§ **scrisoarea inițială;**

§ **de răspuns;**

§ **de revenire.**

f) după criteriul suportului:

§ **corespondența clasică** □ scrisoarea;

§ **corespondența telegrafică** □ telegrama, telexul;

§ **corespondența electronică** □ e-mail-ul.

g) după modul de întocmire:

§ **documente tipizate;**

§ **documente netipizate.**

h) după natura și destinația exemplarelor:

§ **originalul** (primul exemplar care se trimite destinatarului);

§ **copia simplă** (de arhivă sau de dosar) se scrie odată cu originalul la indigo;

§ **duplicatul originalului pierdut se eliberează numai după publicarea pierderii originalului în Monitorul Oficial. Duplicatul este eliberat tot de unitatea care a eliberat și originalul. Pe actul nou eliberat se menționează „duplicat”; are puterea originalului;**

§ **copia după original** □ se copiază exact textul de pe original; se scrie **copie** ▪ , **locul sigiliului** ▪ (LS) și **s-a semnat** ▪ (SS); ea poate fi :

§ **copia certificată** □ are confirmarea că este valabilă; se folosește pentru păstrarea originalului, se semnează și se eliberează de secretariatul unității care păstrează originalul. După colaționare se scrie **conform** cu

originalul ▪ , pentru conformitate ▪ . Obligativ, copia poartă semnătură și ștampilă;

§ **copia legalizată** □ este eliberată de notariat. Ea conține reproducerea exactă a conținutului actului, dactilografiată în șir indian sau xerox, precum și încheierea de legalizare, sub semnătura notarului și ștampila biroului notarial. Documentele legalizate se înscriu într-un registru special la notariat;

§ **fotocopia** □ are valoare numai în cazul legalizării de notariat;

§ **extrasul** □ constituie copia unei părți, a unui pasaj dintr-un act de dimensiuni mai mari. Valabilitatea lui este condiționată de certificare.

1.2. Circulația corespondenței

Circulației corespondenței, atât în interiorul unei instituții, cât și în afara ei, i se acordă o atenție deosebită, tocmai datorită importanței pe care o reprezintă scrisorile pentru orice instituție. Scrisoarea poate circula astfel:

□ în plic închis, sigilat și transmis prin poștă sau curier;

□ transmisă ca atare prin intermediul curierului sau predată-preluată personal. Nu este sigilată în plic (se exclud din această categorie scrisorile cu regim special de confidențialitate);

□ scrisoarea depusă la serviciul de registratură sau secretariat al destinatarului și primirea unui bon cu numărul de înregistrare. Se utilizează frecvent în modul de lucru al autorităților publice cu cetățenii;

□ transmisă prin intermediul unei alte persoane ca mesager personal (situație distinctă de curierat). De ex., mesajele între șefi de state se transmit prin intermediul Ministerului Afacerilor Externe.

Corespondența primită

Sistemul de înregistrare a corespondenței, organizarea circulației corespondenței într-o unitate este impusă de necesitatea cunoașterii în orice moment a locului unde se găsesc documentele, a persoanelor care le dețin, precum și a modului de rezolvare a lor.

În acest scop, se folosesc:

□ registrele și fișele de corespondență (se înregistrează atât corespondența primită cât și cea expedită) oferă informații cu privire la identificarea, conținutul, mișcarea și destinația actelor și documentelor;

□ dosarele, clasoarele și bibliorafurile în care se păstrează și se clasează actele, împreună cu corespondența compartimentelor funcționale implicate;

□ condicile de expediere și distribuire a corespondenței;

□ borderourile de expediție a corespondenței.

Corespondența pătrunde într-o instituție prin Registratură sau în cazul firmelor mici prin secretariat. La Registratură au loc următoarele operații:

- verificarea corespondenței primite □ pentru a se vedea dacă scrisorile au fost bine îndrumate pe numele și adresa unității respective;
- deschiderea plicurilor (plicurile pe care scrie „personal ▪ , „confidențial ▪ nu se deschid; plicurile nu se aruncă, ci se prind împreună cu scrisoarea în următoarele situații:
 - dacă scrisoarea nu conține adresa expeditorului, dar aceasta figurează pe plic;
 - dacă adresa expeditorului de pe plic nu este identică cu cea din scrisoare;
 - dacă semnăturile nu sunt citețe, dar numele expeditorului figurează pe plic;
 - dacă timpul scurs între data sosirii și data expedierii este prea mare, pentru a se putea constata dacă vina este a poștei sau a expeditorului;
 - dacă o anexă lipsește;
 - dacă scrisoarea conține o ofertă sau un acord pentru care data poștei este un punct de plecare sau pentru care există o dată limită;
 - dacă scrisoarea a fost greșit adresată, întrucât plicul justifică întârzierea răspunsului, în cazul în care scrisoarea a ajuns la destinatar cu întârziere.
- sortarea corespondenței;
- înregistrarea și datarea corespondenței;
- întocmirea unei condici interne de distribuție;
- predarea corespondenței la departamente, iar cele pentru conducere sunt predate secretarei (asistentei manager).

La primirea corespondenței, secretara semnează în condica de expediție, verifică corespondența, o sortează (scrisori care necesită atenția conducerii și scrisori care necesită atenția secretarei) Scrisorile sunt introduse apoi, în ordinea urgenței, în mapa de corespondență pentru conducere. Conducerea va nota pe fiecare document o rezoluție (persoana sau departamentul care îl va primi spre rezolvare, termenul și eventual modalitatea de rezolvare). După ce primește corespondența de la conducere (cu rezoluția pe ea), secretara o înregistrează într-un caiet (condică) și o va repartiza apoi persoanelor sau departamentelor pe bază de semnătură.

Dacă una din scrisorile primite conține un număr de probleme ce necesită atenția mai multor departamente sau persoane, se va proceda în așa fel încât fiecare departament /persoană să fie pusă la curent cu problema ce îl privește. Există câteva modalități de a face acest lucru :

□ se atașează la scrisoare o notiță în care sunt enumerate toate departamentele interesate și apoi scrisoarea este trimisă pe rând la toate acestea; pe măsură ce fiecare din ele își îndeplinește sarcina, își bifează numele pe notiță și o trimite mai departe;

□ scrisoarea se distribuie departamentului care se ocupă de majoritatea problemelor cuprinse în ea, revenindu-i apoi sarcina de a o trimite mai departe celorlalte departamente;

□ se fac copii și se trimite câte una fiecărui departament interesat. Această modalitate este cea mai indicată (scrisoarea originală rămâne la secretariat), cu condiția ca soluționarea problemelor să fie coordonată.

Corespondența expedită de o instituție cuprinde răspunsuri la scrisorile primite sau scrisori care inițiază un ciclu de corespondență cu alte unități (scrisori „inițiale” sau din „oficiu”). Scrisorile de răspuns se redactează, fie de secretară, urmând indicațiile conducerii, fie de cel căruia i-a fost repartizată această sarcină. După redactarea și dactilografierea lor, scrisorile sunt prezentate, în mapă pentru semnat, conducerii, împreună cu materialul de bază. După semnare, secretara le verifică (dacă au fost toate semnate, se verifică anexele) și pune ștampila pe semnătura conducerii. Dacă scrisorile sunt expediate de secretariat, ele vor fi înregistrate (data și număr) sau vor fi trimise la Registratură de unde vor fi expediate. Operațiunile ulterioare sunt:

- □ sortarea copiilor și a materialelor de bază și remiterea lor serviciilor de resort;
- □ clasarea corespondenței în dosare (copiile).

Circulația corespondenței

Circulației corespondenței, atât în interiorul unei instituții, cât și în afara ei, i se acordă o atenție deosebită, tocmai datorită importanței pe care o reprezintă scrisorile pentru orice instituție. Scrisoarea poate circula astfel:

□ în plic închis, sigilat și transmis prin poștă sau curier;

□ transmisă ca atare prin intermediul curierului sau predată-preluată personal. Nu este sigilată în plic (se exclud din această categorie scrisorile cu regim special de confidențialitate);

□ scrisoarea depusă la serviciul de registratură sau secretariat al destinatarului și primirea unui bon cu numărul de înregistrare. Se utilizează frecvent în modul de lucru al autorităților publice cu cetățenii;

□ transmisă prin intermediul unei alte persoane ca mesager personal (situație distinctă de curierat). De ex., mesajele între șefi de state se transmit prin intermediul Ministerului Afacerilor Externe.

Corespondența primită

Sistemul de înregistrare a corespondenței, organizarea circulației corespondenței într-o unitate este impusă de necesitatea cunoașterii în orice

moment a locului unde se găsesc documentele, a persoanelor care le dețin, precum și a modului de rezolvare a lor.

În acest scop, se folosesc:

- registrele și fișele de corespondență (se înregistrează atât corespondența primită cât și cea expedită) oferă informații cu privire la identificarea, conținutul, mișcarea și destinația actelor și documentelor;
- dosarele, clasoarele și bibliorafturne în care se păstrează și se clasează actele, împreună cu corespondența compartimentelor funcționale implicate;
- condicile de expediere și distribuire a corespondenței;
- borderourile de expediție a corespondenței.
- Corespondența pătrunde într-o instituție prin Registratură sau în cazul firmelor mici prin secretariat. La Registratură au loc următoarele operații:
 - verificarea corespondenței primite □ pentru a se vedea dacă scrisorile au fost bine îndrumate pe numele și adresa unității respective;
 - deschiderea plicurilor (plicurile pe care scrie „personal ▪ , „confidențial ▪ nu se deschid; plicurile nu se aruncă, ci se prind împreună cu scrisoarea în următoarele situații:
 - dacă scrisoarea nu conține adresa expeditorului, dar aceasta figurează pe plic;
 - dacă adresa expeditorului de pe plic nu este identică cu cea din scrisoare;
 - dacă semnăturile nu sunt citețe, dar numele expeditorului figurează pe plic;
 - dacă timpul scurs între data sosirii și data expedierii este prea mare, pentru a se putea constata dacă vina este a poștei sau a expeditorului;
 - dacă o anexă lipsește;
 - dacă scrisoarea conține o ofertă sau un acord pentru care data poștei este un punct de plecare sau pentru care există o dată limită;
 - dacă scrisoarea a fost greșit adresată, întrucât plicul justifică întârzierea răspunsului, în cazul în care scrisoarea a ajuns la destinatar cu întârziere.
- sortarea corespondenței;
- înregistrarea și datarea corespondenței;
- întocmirea unei condici interne de distribuție;
- predarea corespondenței la departamente, iar cele pentru conducere sunt predate secretarei (asistentei manager).

La primirea corespondenței, secretara semnează în condica de expediție, verifică corespondența, o sortează (scrisori care necesită atenția conducerii și scrisori care necesită atenția secretarei) Scrisorile sunt introduse apoi, în

ordinea urgenței, în mapa de corespondență pentru conducere. Conducerea va nota pe fiecare document o rezoluție (persoana sau departamentul care îl va primi spre rezolvare, termenul și eventual modalitatea de rezolvare). După ce primește corespondența de la conducere (cu rezoluția pe ea), secretara o înregistrează într-un caiet (condică) și o va repartiza apoi persoanelor sau departamentelor pe bază de semnătură.

Dacă una din scrisorile primite conține un număr de probleme ce necesită atenția mai multor departamente sau persoane, se va proceda în așa fel încât fiecare departament /persoană să fie pusă la curent cu problema ce îl privește. Există câteva modalități de a face acest lucru :

- se atașează la scrisoare o notiță în care sunt enumerate toate departamentele interesate și apoi scrisoarea este trimisă pe rând la toate acestea; pe măsură ce fiecare din ele își îndeplinește sarcina, își bifează numele pe notiță și o trimite mai departe;
- scrisoarea se distribuie departamentului care se ocupă de majoritatea problemelor cuprinse în ea, revenindu-i apoi sarcina de a o trimite mai departe celorlalte departamente;
- se fac copii și se trimite câte una fiecărui departament interesat. Această modalitate este cea mai indicată (scrisoarea originală rămâne la secretariat), cu condiția ca soluționarea problemelor să fie coordonată.

Corespondența expedită de o instituție cuprinde răspunsuri la scrisorile primite sau scrisori care inițiază un ciclu de corespondență cu alte unități (scrisori „inițiale” sau din „oficiu”). Scrisorile de răspuns se redactează, fie de secretară, urmând indicațiile conducerii, fie de cel căruia i-a fost repartizată această sarcină. După redactarea și dactilografierea lor, scrisorile sunt prezentate, în mapa pentru semnat, conducerii, împreună cu materialul de bază. După semnare, secretara le verifică (dacă au fost toate semnate, se verifică anexele) și pune ștampila pe semnătura conducerii. Dacă scrisorile sunt expediate de secretariat, ele vor fi înregistrate (data și număr) sau vor fi trimise la Registratură de unde vor fi expediate. Operațiunile ulterioare sunt:

- sortarea copiilor și a materialelor de bază și remiterea lor serviciilor de resort;
- clasarea corespondenței în dosare (copiile).

Sisteme de înregistrare a corespondenței primite și expediate

În vederea păstrării unei evidențe clare a corespondenței care intră în unitate, precum și a celei emise, secretariatul înregistrează fiecare document într-un registru de corespondență (în instituțiile mari Registrul de corespondență se păstrează la Registratura generală, iar secretariatele

compartimentelor mai au, fiecare câte un registru în care își păstrează evidența corespondenței ce privește domeniul respectiv). Se practică două sisteme: unul care folosește un registru unic de intrare-ieșire și altul care evidențiază în registre separate intrările și ieșirile.

În registrul unic de corespondență, cele două foi așezate față în față servesc pentru înregistrarea corespondenței (stânga) și a corespondenței expediate (dreapta). Acest tip de registru este foarte practic, întrucât oferă posibilitatea informării imediate și concomitente asupra corespondenței primite și expediate.

În rubrici separate se înscriu: numărul de înregistrare al scrisorii care intră în unitate, data înregistrării, locul de proveniență (denumirea expeditorului și adresa), rezumatul conținutului ei, serviciul căruia i se repartizează, indicatorul dosarului de clasare.

În cazul în care se expediază răspunsul la o scrisoare intrată, pe același rând cu înregistrarea acesteia în stânga, se evidențiază în partea dreaptă modul în care s-a rezolvat, data la care se expediază, denumirea destinatarului; scrisoarea de răspuns primește același număr cu care a fost înregistrată la intrare scrisoarea căreia i-a fost expedit răspunsul - aceasta se trece la rubrica „număr de conexare”. În locul acestui număr la scrisorile expediate „din oficiu” se trece numărul nou care se dă scrisorii emise de unitate.

Exemplu :

Registrul de intrare-ieșire

Intrare

Nr. înregistrare	Data	Expeditor	Nr. înregistrare al expeditorului	Nr. Anexe	Conținut	Destinatar	Obs.
243	22 mai 2003	M.E.C. Dir. Invăț. Superior	703	2	Componenta Comisiilor de doctorat	Rectorat	Original Arhivă Secretariat. Afișare catedre 7 ex.
244							
245	22 mai 2003	M.E.N. Cabinet ministru	1023	-	Situația posturilor vacante din I.A.I.M. la 15 iulie a.c.	Rectorat	Serv. personal
246	23 mai 2003	Popescu Maria	-	1	Cerere retragere de la studii pe motive medicale	Rectorat	Anexă Adeverință medicală

Registrul de intrare – ieșire

Ieșire

Nr. înregistrare (conexare)	Data	Expeditor	Nr. anexe	Conținut	Destinatar	Obs.
243						
244	22 mai 2003	IAIM Secretariat	-	Adeverință salariat Popescu M.	Ambasada Franței	-
245	23 mai 2003	I.A.I.M. Serviciul personl	7	Situația posturilor vacante din institut la 15 iulie a.c.	M.E.N. Cabinet ministru	Curier
246						

În unitățile cu volum mic de acte, înregistrarea se face la Registratură sau secretariat într-un singur registru de intrare-ieșire, eventual în mai multe volume; în unitățile cu un volum mare de acte, înregistrarea se face la

Registratură, concomitent în două sau patru registre de intrare-ieșire, cu soț și fără soț, cu mai multe volume fiecare. La sfârșitul fiecărui an, la terminarea unui volum de registru de intrare-ieșire, sau chiar dacă volumul nu este complet, se întocmește un proces-verbal de încheiere a registrului respectiv.

PROCES-VERBAL

(data.....)

Subsemnații **șeful serviciului Secretariat și** **registrator din** (unitatea) am încheiat registru astăzi, data de mai sus.

Registrul cuprinde înregistrările de la nr. data la nr. data, totalizând file scrise.

(Semnăturile)

Registrele pot fi tipizate, realizate la comandă sau pregătite de către persoana responsabilă din cadrul compartimentului. Registrele au un dublu rol: pe de o parte sunt cataloage de înscriere a circulației documentelor, fiind un martor obiectiv (au valoare juridică), iar pe de altă parte reprezintă un ordonator, un adevărat ghid în căutarea oricărui document.

La înregistrarea documentelor în registru trebuie să se țină seama de următoarele aspecte:

- înregistrarea se face de către o singură persoană ; în cazul absenței, va fi înlocuită mereu de aceeași persoană;
- înscrierea se face numai olograf;
- nu se păstrează nici un rând liber □ în cazul în care există resturi de spațiu pe o pagină, acestea se barează vizibil.

Nu se înregistrează: dările de seamă periodice, actele expediate care au număr propriu de ordine, scrisorile și actele de corespondență internă și nici copiile după scrisori și acte care se transmit de la un serviciu la altul (pentru corespondența internă fiecare departament ține evidența sa), imprimatele sau formularele primite, registrele sau condicile, revistele, ziarele și alte publicații (evidența acestora fiind ținută la magazie sau bibliotecă, după caz).

În cazul expedierii corespondenței prin poștă, fiecare scrisoare se înscrie nominalizat cu datele ei de identificare, într-un *borderou de expediție*. Borderoul se întocmește separat pentru scrisorile simple și recomandate.

Pentru scrisorile difuzate prin curier se întocmește **o condică de expediție**, în care se trec datele importante : anul, ziua, luna, numărul lucrării, destinatarul, semnătura.

De asemenea, corespondența care se repartizează compartimentelor din interiorul unității se înregistrează în prealabil într-o *condică internă* de distribuție cu aceleași rubrici ca și condica de expediție.

Odată cu apariția calculatorului, tot mai multe instituții care au un volum mare de corespondență (primăriile) înregistrează toată corespondența pe calculator. Acest sistem de organizare presupune existența unui compartiment special creat pentru preluarea întregii corespondențe (excepție fac documentele cu caracter confidențial) și a câte unui operator omolog în fiecare dintre compartimentele prevăzute în organigramă. Baza acestor registraturi generale este reprezentată de un soft adecvat și o rețea de calculatoare prevăzute cu nivele diferite de acces.

Modul de funcționare: există un compartiment structurat pe criterii tematice pentru fiecare corespondență, forma practică fiind ghișeele. Cetățeanul se prezintă la ghișeu și își depune lucrarea. Operatorul înregistrează documentul, îl cataloghează, verifică criteriile care fac posibilă înregistrarea și emite un bon de registratură cu toate datele care sunt înscrise și în baza de date: numele depunătorului, numărul și data de înregistrare, problematica corespondenței, compartimentul unde este direcționată spre rezolvare, termenul de răspuns, indicativul celui care a făcut înregistrarea. Sistemul informatic permite ca de la mai multe posturi să se facă înregistrări, iar calculatorul va ordona singur numerele în câteva secunde și abia apoi se va salva înregistrarea și se va emite bonul. Operatorul poate numai introduce date, dar nu și modifica. Dreptul de modificare sau corectură îl are numai șeful compartimentului de registratură pe bază de parolă.

1.4. Cerințe actuale față de corespondență oficială

Dacă admitem că protocolul și eticheta fac parte din mijloacele de stabilire a relațiilor între oameni, conform rolului fiecăruia, corespondența se supune la rândul ei unor reguli la fel de stricte: tot ceea ce este scris rămâne.

Se impune din această cauză, din partea celor care întocmesc corespondența o preocupare permanentă pentru însușirea și respectarea unor principii ce stau la baza corespondenței. Dintre acestea amintim:

1) **Promptitudinea răspunsurilor** □ implică operativitate în rezolvarea problemelor ce fac obiectul corespondenței. Orice scrisoare trebuie să primească un răspuns. Dacă răspunsul la o solicitare vine prompt (chiar dacă este negativ) și nu cu întârziere, impresia care ne-o facem despre persoana sau instituția respectivă este că știe să-și organizeze activitatea, că este eficientă și că ne respectă.

2) **Elaborarea corespondenței la costuri avantajoase.** Costurile unei scrisori sunt adesea subestimate. Costul real al unei scrisori include nu numai papetăria și timbrele, ci și costul manevrării scrisorii prin sistemul poștal sau alte mijloace de transmitere, ocupând timp, necesitând echipament și spațiu și cel mai important dintre toate este salariul celor care scriu scrisori, al dactilografei sau operatorului ce procesează cuvintele pe

calculator. Înainte de toate trebuie să stabilim dacă alegem scrisoarea ca mijloc de comunicare sau alt mijloc mai puțin costisitor. Dacă alegem scrisoarea, pentru reducerea costurilor, trebuie să ținem seama de următoarele aspecte:

- propoziții scurte și clare;
- folosirea modelelor de scrisori, modulelor de texte (șabloanelor), astfel de accesări fiind mult ușurate de calculator;
- redactarea corectă și completă a scrisorilor pentru a evita astfel neînțelegerile și implicit revenirile.

3) **Stabilirea obiectivului** □ este important să stabilim de la început obiectivul scrisorii, ceea ce dorim, deoarece în funcție de aceasta vom aborda diferit destinatarul; obiectivul unei scrisori poate fi:

- să informăm sau să aflăm ceva;
- să motivăm sau să influențăm;
- să ne scuzăm;
- să solicităm sau să oferim ceva;
- să acceptăm sau să refuzăm;
- să felicităm.

4) **Adecvarea la nivelul ierarhic** □ presupune diferențierea și limitarea corespondenței pe paliere ierarhice. În acest sens menționăm:

a) corespondența de la un nivel ierarhic superior la unul inferior □ este cel mai puțin restrictivă, în ceea ce privește condițiile de adresare. Genuri ale corespondenței care sunt atribuite exclusiv nivelului ierarhic superior pe aceeași verticală sunt: ordinul, decizia, normative și regulamente, circulare etc. La redactarea acestui tip de corespondență trebuie să ținem cont de următoarele:

- diplomație sporită în interacțiunea cu subalternul (aroganța, intimidarea, impolitețea tind să reducă eficiența comunicării);
- claritatea scopului – mesajul trebuie să conțină toate elementele explicative de care subordonatul are nevoie;
- motivarea – o dispoziție trebuie explicată și în același timp scoase în evidență avantajele ce rezultă din aplicarea ei.

b) corespondența de la nivelul ierarhic inferior la unul superior – cuprinde următoarele genuri de corespondență: raportul, darea de seamă, referatul etc., corespondența protocolară: felicitările se adresează întotdeauna de la un nivel cel mult egal la unul superior și nu invers. (Excepție de la regulă: se obișnuiește ca Primul-Ministru să-și felicite membrii cabinetului cu ocazia sărbătorilor religioase sau onomastice. În ultimul timp, chiar angajații unor firme primesc din partea conducerii felicitări). În acest tip de comunicare (de jos în sus) trebuie să ținem seama de:

- tact - conștientizarea poziției ierarhice și adaptarea tonului potrivit în ceea ce privește politețea, argumentația;
- nivelul de detaliu - se referă la nevoia de a furniza suficiente detalii și justificarea concluziilor. Prezentarea de detalii neprelucrate dovedește lipsa de profesionalism;
- exprimarea de opinii - trebuie făcută o delimitare unde se termină faptele și unde încep opiniile;
- atitudinea adoptată - atitudinile de servilism, de teamă, de apărare în fața puterii pot conduce la un ton de nesiguranță sau exagerare.

c) corespondența ce se poartă la nivele ierarhice egale:

- corespondența protocolară: scrisori de invitație, felicitările; în relațiile internaționale nu se pot transmite decât între omologi;
- schimbul de informații - între instituții și persoane de rang egal.

5) **Eficiență și credibilitate.**

Eficiența corespondenței se referă la:

- promptitudine (transmiterea la timp a informațiilor);
- precizia și caracterul complet al informațiilor;
- informarea permanentă a partenerilor cu privire la noile produse și servicii ce pot fi furnizate de firma respectivă.

Credibilitatea informațiilor transmise □ reprezintă o condiție esențială în încheierea unui parteneriat de afaceri. În anumite tipuri de scrisori, în special în reclame și în răspunsurile la reclamații, sunt unele elemente ce au drept efect o doză de neîncredere din partea destinatarului, de exemplu:

- reclama stridentă □ promisiunile exagerate;
- informațiile nefondate și neverificabile;
- pretextele - formulările pretențioase în care vina este dată pe alții sau pe forța majoră.

6) **Corectitudinea și aspectul plăcut:**

- mecanica textului (punctuația și gramatica) trebuie să fie corectă, o greșeală de ortografie □ vorbește □ despre nivelul de profesionalism al celui care scrie;
- alegerea stilului corespunzător;
- asigurarea formatului adecvat (se referă la cum arată pagina scrisă și dacă respectă anumite reguli). În general, scrisorile bine prezentate vizual câștigă deja de la prima impresie. Adesea acesta este momentul în care destinatarul decide să citească scrisoarea și cu ce sentimente să o facă.

7) **Efectul psihologic.** Textul trebuie să respecte regulile de bază ale psihologiei și va fi astfel formulat încât destinatarul să reacționeze în sensul dorit de expeditor (cazul ideal – motivare și nu manipulare).

8) **Atitudinea și exprimarea pozitivă.** Atitudinea pozitivă presupune o gândire pozitivă, sentimente pozitive și tendința de a acționa în mod pozitiv. Există mai multe modalități de a asigura atitudinea pozitivă prin scriere. În mare parte aceste modalități își găsesc expresia prin intermediul limbajului non-verbal al mesajului scris. De exemplu, promptitudinea trimiterii răspunsului (element al atitudinii pozitive) comunică politețe și considerație prin intermediul limbajului timpului. Atitudinea pozitivă în scriere ține, deci, de politețe, considerație, concizie, mod de organizare a mesajului. Exprimarea pozitivă – un ton pozitiv poate genera încrederea destinatarului că expeditorul este capabil să rezolve problemele. Chiar și un mesaj negativ poate fi exprimat într-un mod pozitiv. De exemplu, mesajul negativ „Nu putem să vă satisfacem cererea, deoarece fondurile pe acest an au fost folosite” poate fi înlocuit cu exprimarea pozitivă „cererea dumneavoastră va fi rezolvată imediat ce vom primi fondurile pe anul viitor” sau „Ne pare rău că nu putem să vă plătim cecul la data de... / cecul dumneavoastră va fi achitat la data de.... ”.

Este foarte important să spunem ceea ce putem face, nu ceea ce nu putem face, ceea ce avem, nu ceea ce nu avem.

De asemenea, dacă destinatarul se face vinovat de ceva este total neproductiv să-l admonestăm sau să-l facem să se simtă vinovat. Este mai productiv să ne păstrăm atitudinea pozitivă și să ne concentrăm atenția asupra rezolvării problemei.

Cap 2 - Stilul corespondenței oficiale

2.1. Particularitățile stilului

Stilul corespondenței oficiale are caracteristicile stilului oficial-administrativ. Stilul oficial-administrativ se întâlnește în textele și activitățile administrative, juridice, diplomatice și economice. Este mai conservator decât celelalte stiluri; este realizat îndeosebi în forma scrisă monologată, dar poate lua și forma dialogului (în corespondența oficială, în negocieri, în raporturile cetățenilor cu autoritățile sau în acțiunile judiciare; se desfășoară într-un cadru instituțional, local și temporal, precis. Formele sale textuale pot fi: **normative** (legi, decrete, hotărâri, ordonanțe, instrucțiuni, circulare etc), **de documentare** (procesul-verbal, memoriul, protocolul, rezoluția, contractul etc.), **de informare** (anunțul, declarația, înștiințarea, notificarea, formularul de înscriere, telegrama), **de serviciu** (tabel nominal, inventarul, factura, diploma), **de corespondență** (scrisoarea, oferta etc). În raport cu alte stiluri este închis la influențe, servind ca sursă de împrumuturi îndeosebi stilului publicistic.

Fiind mai puțin diversificat decât alte stiluri, are și el câteva variate interne^[1]: limbajul *juridic legislativ* (conservator, nediferențiat), limbajul *juridic oratoric* (caracter oral, deschis apariției stilurilor individuale) și limbajul *administrativ* (diversificare terminologică pe domenii, ierarhizare în ceea ce privește puritatea în funcție de situație sau de destinatar, putând, de aceea permite unele elemente stilistice individuale.

Funcțiile dominante sunt cea denominativ-referențială și cea persuasivă (destinatarul fiind avut permanent în vedere la formularea comunicărilor specifice)^[2].

Stilul corespondenței oficiale prezintă anumite particularități lexicale, morfologice, sintactice și stilistice.

Particularități lexicale

Stilul scrisorilor oficiale reprezintă forma specifică de exprimare a ideilor, modul în care lexicul este folosit în comunicarea gândurilor.

Una din condițiile prin care o scrisoare sau document oficial poate fi bine întocmit și înțeles este alegerea vocabularului celui mai potrivit cu noțiunile, ideile, faptele sau problemele tratate. Astfel, se alege din vocabularul general numai cuvinte și expresii potrivite cu fondul de noțiuni și idei al scrisorii respective, evitându-se utilizarea cuvintelor și expresiilor arhaice, regionale, din argou și jargon.

Se va acorda atenție cuvintelor *polisemantice* - cuvinte cu formă identică, dar care prezintă diferențe de sens. De exemplu, cuvântul *adresă* are - în limbajul administrativ - două sensuri: *indicație* (pe scrisori și colete), cuprinzând numele și domiciliul exact al destinatarului, dar și o *comunicare în scris* (scrisoare adresată unei organizații sau unei persoane fizice).

De asemenea, trebuie acordată atenție folosirii corecte a unor cuvinte *paronime* (cuvinte cu formă sonoră asemănătoare, dar cu înțeles complet diferit). De exemplu: *original*(act) și *originar* (loc de origine) sau *alocație* (ajutor în bani pentru copii) și *alocuție / alocuțiune* (cuvântare ocazională).

Cel ce scrie o scrisoare sau un act trebuie să aleagă dintr-o serie *sinonimică* (cuvinte diferite ca formă, dar asemănătoare ca sens), acel cuvânt care să exprime cel mai bine sensul dorit. De exemplu, între bază, fundament, temelie se alege cuvântul *bază* pentru sintagma *bază materială*; între cuvintele operare, prelucrare, procesare se alege *procesare* pentru **procesare de text**.

De asemenea, în corespondență trebuie evitate *pleonasmul* și *tautologia*. De exemplu: „vă reamintim încă o dată” (pleonasm); „ne scuzați pentru întârzierea și amânarea răspunsului” (tautologie).

În ceea ce privește folosirea *neologismelor*, deși limba română permite o exprimare precisă și nuanțată, atunci când nu se pot găsi corespondențe în limbă pentru anumiți termeni, se impune întrebuințarea neologismelor. De exemplu, pentru aparatura modernă de birou: computer, hard-disk, soft, sau termeni în relațiile de piață: marketing, sau pentru referințe la produse: design etc

Folosirea *terminologiei de specialitate* din domeniul respectiv dă textelor concizie. Un termen de specialitate poate exprima cel mai exact, concis noțiunea sau situația tratată și poate exprima ideea unei propoziții întregi. De exemplu: pentru a numi modalitatea de plata până la bordul unui vas se folosește expresia – „*franco-bordul vasului*” .

Terminologia folosită în corespondența oficială se împarte în două categorii: terminologia creată în practica lucrărilor de secretariat și corespondență și terminologia creată în diferite domenii de activitate. Terminologia din prima categorie este limitată la anumite denumiri de operații, lucrări, obiecte etc., folosite în munca de birou. Terminologia de specialitate este destul de numeroasă, îndeosebi în ramurile de activitate cu un pronunțat caracter de tehnicitate (banară, contabilă, transporturi etc.).

Termeni și expresii de specialitate create în practica lucrărilor de secretariat și corespondență : antet, adresă, adeverință, alineat, anexe, arhivare, borderou, clasarea corespondenței, curriculum vitae, dosar, deviz, indicativ, îndosariere, mandat, parafă, procură, procesare, rezoluție, rezolvarea corespondenței, scăderea corespondenței, șnuruire etc.

Alegerea cuvintelor cu grad corect de specificitate și precizie face scrierea mai convingătoare și mai clară. Folosirea cuvintelor exagerat de abstracte se

datorează în mare parte unor factori ca: nesiguranță, comoditate, lipsa de informație, precum și diferiților factori de teamă (de a nu omite ceva, de a nu divulga ceva, de a nu pierde din importanță etc.). Cei ce utilizează cuvinte pretențioase și savante cred, în mod greșit, că aceasta înseamnă a scrie bine. Aceștia asociază competența cu parada cuvintelor.

De asemenea, se cere din partea celor care redactează corespondența o informare adecvată prin cursuri din domeniul științei organizării și conducerii (management), consultarea dicționarelor din specialitatea în care se redactează corespondența etc., toate acestea în scopul îmbogățirii cunoștințelor aplicabile în domeniul respectiv de activitate.

Particularități morfologice

În redactarea corespondenței oficiale se respectă formele gramaticale prevăzute de gramatica limbii române, dar specificul stilului corespondenței constă și în folosirea anumitor particularități, și anume:

- se folosește pluralul în loc de singular la pers. I , neconcordanța între numărul real și cel gramatical (se numește pluralul autorității): **☞**Vă rugăm să**☞** , **☞**Confirmăm primirea ofertei dv**☞** .**▪** ; semnatarul reprezentând o autoritate. La persoana a II-a se utilizează formele de politețe ale pronumelui personal **☞**dumneavoastră**▪** , care se acordă cu predicatul la plural: **☞**Dv. veți primi**▪** , iar în cazul predicatului nominal, cu verbul copulativ la plural, dar cu numele predicativ la singular: **☞**dv. sunteți reprezentantul firmei**▪** .
- se folosește neconcordanța între timpul real și cel gramatical, în unele situații, prin utilizarea prezentului în loc de viitor, cu scopul de a da impresia de siguranță și nu de eventualitate. De ex.: **☞**marfa se livrează la data **☞** în loc de „**☞** se va livra**▪** ” sau pentru numirea în funcție: „se numește în funcția de **☞** **▪** în loc de „ se va numi în funcția de **☞** .
- se folosește reflexivul pasiv în locul diatezei pasive: „expoziția s-a deschis...**▪** ” nu „expoziția a fost deschisă**▪** ”; reflexivul impersonal înlocuiește diateza activă: „se certifică vechimea în funcție ...**▪** ” „se aplică regulamentul ...**▪** . Aceste exprimări precizează că fapta sau actul respectiv sunt produse de o autoritate, nefiind vorba de o implicare personală.
- gerunziul folosit la început de frază: acesta la prezent sau la trecut, se raportează întotdeauna la subiectul propoziției principale. Astfel, formularea :**▪** *Mulțumindu-vă pentru scrisoare, primiți, Domnule, asigurarea sentimentelor mele cele mai bune*”- este greșită. Participiul prezent îl implică pe autorul scrisorii, în timp ce imperativul se adresează destinatarului. Această lipsă de coerență va fi evitată alegând formula: ”Mulțumindu-vă pentru scrisoarea dv., vă rog să primiți ...”

- se evită folosirea imperativului și a expresiilor imperative. În scrisorile de îndrumare și control se folosește infinitivul cu valoare de imperativ: „a se urmări îndeplinirea formalităților ▪ și viitorul cu valoare de imperativ „Serviciul Personal va aduce la îndeplinire ... ▪ , „Vor fi sancționați ๓ etc.
- abundența construcțiilor cu genitivul și dativul (aplicarea prevederilor, în condițiile legii, conform deciziei, în scopul obținerii);
- frecvența mare a substantivelor, mai ales a celor provenite din infinitive lungi (rezolvare, soluționare, reglementare etc.), a pronomelor nepersonale (oricine, toți, fiecare etc) a prepozițiilor și conjuncțiilor, neutralizarea opoziției de gen la unele substantive „personale ▪ (inculpat, învinuit, donator, contribuabil etc.) și predominarea singularului (învinuitul, proprietarul, reprezentantul are dreptul๓)

Particularități de ordin sintactic

În scrisorile și actele oficiale se respectă regulile stabilite de sintaxa limbii române, dar și în acest domeniu există anumite particularități:

- folosirea ordinii directe în propoziție și frază (subiect și determinanții săi, predicatul și determinanții săi); ordinea inversă este preferată de stilul literar, istoric;
- construirea de propoziții și fraze scurte. Frazele lungi, topica inversată dau naștere la confuzii, producând dificultăți în înțelegere;
- înlocuirea subordonatelor cu părți de propoziție corespunzătoare, când acest mod de construcție scurtează textul, măbind precizia exprimării. În loc de „Marfa comandată de dv., pe care am livrat-o la data de ...” vom spune „Marfa din comanda dv. nr. ..., livrată la data de ...”;
- evitarea construcțiilor infinitivale sau construcțiilor care exprimă generalizare sau eventualitate;
- introducerea unor formațiuni lexico-sintactice stereotipe care exprimă cauza („din cauza ...”) sau consecința („de unde rezultă că ...”), a unor expresii precum „drept pentru care am încheiat procesul-verbal”, „în mod nemijlocit.”, „în mod obligatoriu ...” (în loc de „nemijlocit”, „obligatoriu”).

Particularități stilistice

Principalele caracteristici ale stilului corespondenței oficiale sunt: corectitudinea, claritatea, concizia, precizia, sobrietatea și oficialitatea, politețea și demnitatea, naturalețea și simplitatea.

Corectitudinea □ impune respectarea întocmai a normelor, formelor și regulilor gramaticale, ortografice, de punctuație, de fonetică. În corespondență, corectitudinea stilului este urmărită și pentru exigențe speciale. Scrierea corectă a unei scrisori exprimă în mare măsură respectul pe care îl datorează și îl manifestă expeditorul. Corectitudinea în corespondență contribuie la evitarea confuziilor și interpretărilor greșite pe

care ar putea să le provoace greșelile gramaticale. Este suficientă plasarea incorectă a unei virgule, pentru a schimba întregul sens al frazei. Folosirea permanentă a Îndreptarului Ortografic, Ortoepic și de Punctuație, a altor manuale, nu este o dovadă de incultură, ci, dimpotrivă, de cunoaștere și dorință de perfecționare.

Când ne referim la corectitudine avem în vedere nu numai aspectele gramaticale, ci și aspectele legate de conținutul propriu-zis al mesajului (cifre, date, cotații etc.); scrisoarea poate fi folosită adesea ca document în relațiile dintre parteneri.

Claritatea □ este o particularitate comună oricărui stil, dar în corespondență, în scrierea documentelor este urmărită cu multa grijă, întrucât, este vorba de fapte, fenomene, situații, drepturi, obligații, răspunderi, care dacă nu sunt prezentate clar, produc prejudicii părților. Claritatea se asigură și prin evitarea tuturor cuvintelor, expresiilor și a formelor gramaticale care nu au circulație generală sau care exprimă aproximații, nesiguranță, înțelesuri alternative.

Concizia □ este o condiție specifică stilului corespondenței, întrucât scrierea, multiplicarea, lectura etc, necesită cheltuieli de timp și materiale. Această trăsătură stilistică se poate realiza prin fixarea ideilor în propoziții scurte, grupate logic în paragrafe și prin folosirea obligatorie a terminologiei de specialitate.

Se vor elimina anumite cuvinte care nu aduc un plus de înțeles (ex. vom spune „dispozitivul este productiv” în loc de „dispozitivul este bun în ceea ce privește productivitatea”, „Acest calculator este foarte performant” în loc de „acest calculator este de foarte bună calitate și de aceea prezintă performanțe foarte bune”). În același timp, o scrisoare trebuie să fie completă. Nimic din ceea ce poate duce la elucidarea problemelor tratate în scrisori nu trebuie omis. Orice omisiune duce la scrisori suplimentare.

Precizia □ se asigură prin utilizarea terminologiei de specialitate, prin folosirea obligatorie a unităților de măsură oficiale, prin exprimarea în litere, alături de exprimarea cifrică ori de câte ori este vorba de sume, cantități etc.

Sobrietatea și oficialitatea □ este impusă de faptul că actele oficiale trebuie să aibă un caracter obiectiv, impersonal. Sobrietatea este înrudită cu concizia, dar în plus, ea se apropie de aspectul oficial, pe care trebuie să-l ofere certificările și toate relatările care se fac în corespondență. Comunicarea în actele oficiale trebuie să fie lipsită de încărcătură afectivă.

Politețea și demnitatea □ stilul corespondenței trebuie să fie prin definiție un stil al politeții și demnității. Politețea este ceva elementar, ceva ce stă în

firea oricărui om civilizată. Nu costă, dar poate aduce profit și alte beneficii. A spune „mulțumesc”, „va rog”, „apreciez”, „sunt recunoscător” etc. sunt formulări care trebuie să fie prezente în orice scriere. În corespondență nu se admite, sub nici o formă, polemica și limbajul de indignare, chiar și atunci când emitentul scrisorii a suferit din partea corespondentului anumite neplăceri. Folosirea pluralului autorității, al pronumelor de politețe asigură aceste cerințe.

Naturalețea și simplitatea. În baza acestor condiții, stilul corespondenței este și trebuie să fie direct și firesc, neforțat; se impune folosirea cuvintelor simple, nepretențioase. Trebuie să scriem pentru a exprima și nu pentru a impresiona (prin cuvintele folosite).

Stilul, în scrierea mesajelor, este subordonat unui scop precis, controlează un anumit impact și ton și este definit de acea alegere a cuvintelor, propozițiilor și formatului paragrafelor care prin calitatea de a fi potrivită situației, contextului și destinatarului, produce reacția și rezultatul dorit. Tonul unui mesaj este definit de percepția destinatarului, de ceea ce citește el „printre rânduri” și în spatele cuvintelor. Tonul se definește astfel prin capacitatea pe care o are stilul unei scrisori de a produce anumite reacții cititorului (destinatarului). Dificultatea controlării tonului unei scrisori constă în faptul că acesta este dependent și de percepția cititorului, percepție care este strict individuală.

2.2. Abrevieri folosite în corespondența oficială

Folosirea abrevierilor prezintă un triplu avantaj: **economie de timp** în ce privește redactarea, citirea, dactilografierea documentelor; **economie de spațiu** în pagină și **economie de materiale** (hârtie, panglică – în cazul folosirii mașinii de scris, cartuș, cerneală în cazul folosirii imprimantei). Deosebit de importantă este însă folosirea corectă a abrevierilor, atât din punct de vedere al scrierii lor, cât și al poziționării în frază.

Se recomandă, utilizarea rațională a abrevierilor, în sensul de a nu face abuz de abrevieri în text, ceea ce ar conduce atât la îngreunarea citirii și înțelegerii cuvintelor și expresiilor pe care le reprezintă, cât și la considerarea scrisorii ca o lipsă de politețe față de destinatar.

În corespondența oficială se admit, în general, numai:

- abrevieri prevăzute de Îndreptarul Ortografic al Academiei Române, pentru cuvinte și expresii din vocabularul obișnuit;
- abrevieri consacrate de științele teoretice și aplicate în fiecare domeniu de activitate specializat (bancar, financiar, contabil etc.);

- abrevieri consacrate în uzanța lucrărilor de secretariat și corespondență în țara noastră, pentru scrisori întocmite în limba română;
- abrevieri consacrate în corespondența internațională, când scrisorile sunt adresate partenerilor externi.

Nu se vor folosi abrevieri în titulaturi (se scrie „Domnule Director” și nu „Dl. Director”; „Ordinul nr.” și nu „Ord. nr.”).

Cap 3 - ELABORAREA MESAJULUI SCRIS

Succesul unor scrisori nu este întâmplător; el este rezultatul unei munci și experiențe îndelungate. Cei ce scriu trebuie:

- să țină seama de termenii de specialitate adecvați;
- să construiască corect frazele din punct de vedere gramatical;
- să aibă un stil agreabil;
- să cunoască și să respecte anumite norme și standarde de scriere.

Decisive pentru succesul unei scrisori sunt nu numai canalele de transmitere și stilul, ci și forma, structura și mai ales conținutul. Un conținut neadecvat, erorile de adresare, greșelile gramaticale, tonul, impactul și stilul greșit sunt doar câteva dintre elementele care pot crea o imagine nefavorabilă atât celui care scrie scrisoarea, cât și firmei pe care o reprezintă.

Se cunoaște faptul că orice scrisoare echivalează cu o „carte de vizită” a celui ce o expediază. O scrisoare bine redactată poate aduce mari servicii: să ne reprezinte într-un loc unde nu putem participa, să ne apere interesele, atunci când din motive obiective nu o putem face personal.

Redactarea scrisorilor de afaceri constituie un element esențial în cadrul unei tranzacții, iar modalitățile de realizare a acestora s-au îmbunătățit și amplificat de-a lungul anilor, devenind după unii autori, aproape o știință.

Multe scrisori de afaceri se dictează sau se scriu direct, fără prea multe pregătiri. Experiența îndelungată face, adesea, inutile proiectarea și conceperea scrisorilor. Pentru răspunsurile la scrisorile de rutină, se va nota pe margine sau sub textul expeditorului indicațiile necesare. Pentru a câștiga timp pot fi folosite ca model copiile altor scrisori trimise.

Nu trebuie pierdut din vedere faptul că, datorită tehnicilor de comunicare, pe de o parte, cât și amplificării schimburilor la nivel mondial, pe de altă parte, au apărut și modalități noi și rapide de transmitere a mesajelor, dar în ciuda existenței telegrafului și a telefonului, a telexului și telefaxului, scrisorile oficiale continuă să-și păstreze locul și importanța lor.

În fapt, abstracție făcând de costul ridicat al mijloacelor moderne de comunicare, majoritatea mesajelor transmise prin telegraf sau telefon, trebuie confirmate în scris; în plus, chiar redactarea sau decodificarea unei telegrame sau a unui telex presupune din partea expeditorului și a destinatarului cunoștințe care sunt incluse în tehnicile de redactare a corespondenței în forma sa clasică.

Pentru scrisorile mai importante și mai complicate care necesită o atenție deosebită, este necesară o pregătire temeinică a acestora.

3.1.ETAPELE ÎNTOCMIRII UNEI SCRISORI

Etapele întocmirii unei scrisori sunt:

1) **Stabilirea scopului** (ce dorim cu această scrisoare);

2) **Documentarea** constă în culegerea informațiilor necesare pentru tratarea subiectului; informațiile se pot obține prin:

- studiul corespondenței deja existente;
- folosirea documentației interne și externe;
- consultarea actelor normative care reglementează probleme de tipul celor care fac obiectul mesajului respectiv;
- folosirea jurnalului sau a agendei.

Aceste informații nu sunt introduse ca atare în text, ci sunt supuse unui proces de selecție, modificare prin operațiile de analiză, sinteză etc.

3) **Sistematizarea materialului** deja cules sub forma unei schițe care poate fi simplă sau dezvoltată;

4) **Scrierea ciornei**. Uneori pot fi scrise mai multe ciorne până la obținerea formei finale.

În această etapă se acordă atenție deosebită *introducerii* (care constituie cartea de vizită a textului) *cuprinsului* (care trebuie să se deruleze logic) și *încheierii* (care sintetizează mesajul textului, reprezentând „ultima impresie” cu care rămâne destinatarul).

5) **Revizuirea și corectarea** - nu reprezintă o etapă formală. Textul este citit de mai multe ori din perspectiva ansamblului și pe fragmente mai mari sau mai mici, verificând organizarea textului (structura, ierarhizarea și adunarea ideilor), controlând și corectând greșelile gramaticale, de punctuație și stângăciile lingvistice.

6) **Dactilografierea** □ scrierea cu ajutorul calculatorului sau a mașinii de scris, apoi **formatarea și editarea** (scoaterea la imprimantă).

3.2. FORMA GRAFICĂ ȘI ESTETICĂ A SCRISORILOR

Așa cum am mai spus orice scrisoare echivalează cu o „carte de vizită” a celui care o expediază. Acest fapt este de o deosebită importanță pentru corespondența de afaceri, unde mesajul scris poate fi considerat drept reprezentant al firmei care-l trimite, un mesager interesat în crearea climatului favorabil pentru buna desfășurare a unei tranzacții. De aceea, are

importanță nu numai corectitudinea redactării textului, ci și prezentarea lui din punct de vedere grafic și estetic. Folosirea pe scară tot mai largă a calculatorului determină uneori pericolul ca forma să predominie asupra conținutului. Noile posibilități de concepție aduc cu ele și tentația de a prezenta opere de artă în loc de simple scrisori.

În ceea ce privește forma estetică de prezentare a scrisorilor trebuie respectate următoarele cerințe:

- plasarea echilibrată a textului dactilografiat pe coala de hârtie în funcție de acesta;
- păstrarea unei margini fixe în partea stângă a colii de hârtie (3-3,5);
- alinierea capetelor de rând în partea dreaptă, cât mai uniform posibil (2-2,5);

Pe lângă motivația de ordin estetic, marginile oferă cititorului un moment de respiro. Nimic mai obositor decât un text care umple toată pagina ca și cum am căuta să economisim hârtia. De asemenea, marginile sunt comode pentru destinatar, pentru a putea face adnotări sau pentru îndosariere.

- evitarea despărțirii cuvintelor în silabe la capătul rândului (pe cât posibil);
- dispunerea textului în paragrafe, lăsând între acestea un interval suplimentar față de rândurile din text, dacă scriem la un rând;
- continuarea textului pe o filă nouă numai dacă acesta conține minimum două rânduri;
- distanța dintre rânduri trebuie să țină cont atât de cantitatea de text care trebuie să intre pe pagina respectivă, cât și de scopul scrisorii;
- alegerea din multitudinea de fonturi pe cele corespunzătoare cu scopul scrisorii. Pentru corespondența de afaceri se recomandă fonturi cu mărime de 12-14;
- scrierea cu caractere *italice*, **bolduit** sau subliniere, pentru scoaterea în evidență a unor cuvinte sau porțiuni de text;
- structurarea enumerărilor în mod diferit:
 - prin liniuțe;
 - prin puncte de enumerare (cu aceeași mărime de font ca și textul);
 - prin cifre;
 - prin litere mici;
- textul trebuie să fie aerisit și marcat prin introducerea tabelor, graficelor, figurilor (dacă este cazul);
- eventuala atașare la scrisoare a diverselor documente anexe ▪ (liste de prețuri, broșuri etc.) cu menționarea lor în textul scrisorii și în paragraful corespondenței (în partea stângă jos);
- evitarea P.S. (post-scriptum) care poate crea destinatarului impresia unei neglijențe din partea expeditorului.

În uzanța internațională există două forme de aranjare a textului în pagină:

- forma bloc, preferată de firmele americane;

- forma dantelată folosită în special de firmele europene, iar ca variante ale lor: forma semi-bloc și forma bloc modificată.

În forma *bloc* toate elementele scrisorii încep de la linia marginală stânga. Între paragrafe se lasă spațiu dublu față de spațiul dintre rânduri. Paragrafele nu sunt indentate.

În forma *dantelată* (numită și forma indentată), primul rând al fiecărui paragraf nou va fi retras cu 8-10 intervale de la linia marginală stângă, iar rândurile constituind adresa interioară, formula de încheiere și semnătura se vor dactilografia retrase cu 3-4 intervale față de rândul superior.

Forma semi-bloc □ textul propriu-zis al scrisorii se dactilografiază în forma dantelată, rândurile constituind adresa interioară sunt plasate în stânga, iar formula de încheiere și semnătura plasate la dreapta, se scriu în forma bloc.

În forma *bloc modificată* textul se dactilografiază integral în forma bloc, iar data și rândurile ce constituie formula de încheiere și semnătura sunt deplasate la dreapta.

Nici una din formele de dispunere a textului în pagină nu are caracter imperativ, fiecare firmă își poate alege forma de prezentare pe care o consideră cea mai potrivită.

Formele de prezentare grafică a documentelor și scrisorilor constituie elemente de evidențiere și diferențiere a ideilor principale de alte idei, folosesc la separarea clară a unor idei de altele și, în general, ajută ca textul să fie înțeles cu ușurință de către cel cărui îi este destinat. În acest sens, la prezentarea textelor se utilizează :

- forme specifice de prezentare a actelor de întindere mare și cu conținut bogat și divers (ordine, decizii, rapoarte etc);
- forme comune de evidențiere a corespondenței.

Forme specifice de prezentare. La actele și documentele cu întindere mare, cu conținut bogat și variat, se folosesc: împărțirea textului în capitole și subcapitole, având titluri și subtitluri distincte; folosirea paragrafelor, a citatelor, a „trimiterilor” cu note de trimitere, prezentarea bibliografiilor.

Împărțirea textului în capitole și subcapitole. În cazul unui text cu întindere mare, în care sunt prezentate mai multe idei, se împarte textul în capitole și acestea în subcapitole.

Capitolele și subcapitolele au titluri, respectiv subtitluri, indexate cu cifre sau litere. Titlurile și subtitlurile rezumă într-un cuvânt, propoziție sau frază scurtă, conținutul porțiunii de text ce urmează. Titlurile și subtitlurile

ușurează lectura și înțelegerea textului, ceea ce face ca folosirea lor să fie frecvent indicată.

Titlurile și subtitlurile aferente capitolelor trebuie să fie, de asemenea, echilibrate, cele de aceeași importanță să fie prezentate în același fel, diferențierea realizându-se chiar fără indici.

Folosirea paragrafelor. Paragrafele sunt părți de text despărțite printr-un alineat nou. Primul cuvânt al paragrafului se scrie la o distanță oarecare – spre dreapta – de marginea stângă a textului.

Folosirea citatelor. Uneori, în cadrul textelor, se face apel la reproducerea unei părți de text din alte lucrări. Citatele se disting de restul textului prin folosirea ghilimelelor. Acestea se amplasează fie la începutul și sfârșitul textului reprodus, fie la începutul fiecărui rând al citatului. Pentru un citat reprodus în cuprinsul textului se folosește prima soluție, iar când citatul se dă ca alineat separat, se folosește, în general, a doua soluție.

Citatele trebuie să fie foarte exacte. Referințele la citate se plasează fie la sfârșitul citatului, fie ca o „trimitere” la o notă în subsolul paginii. De obicei, „trimiterea” se folosește când referința la citat trebuie să fie detaliată, adică să indice sursa: autorul, lucrarea, editura, iar în unele cazuri, chiar alineatul din care s-a citat. În cazul când din citatul folosit, o parte din text poate lipsi – nefiind utilă scopului citării, atunci în locul textului din citat care nu se folosește, se introduce un număr de puncte – de exemplu :

<<Potrivit atribuțiilor principale stabilite prin art. 2 în Legea nr. 45 din 2003 privind administrația publică locală, Consiliul local „asigură condiții necesare bunei funcționări a instituțiilor locale de învățământ... de sub autoritatea sa”>>

Din textul citatului s-au înlocuit , cu puncte, părți care puteau lipsi.

Folosirea trimiterilor. În cuprinsul unor texte se ivește uneori necesitatea introducerii unor explicații complementare. În acest sens, în cuprinsul textului, la locul unde este necesară explicația, se introduce un indicativ, asterisc (steluță) sau număr, ce corespunde unei note care se scrie în subsolul paginii, sub o linie orizontală (la calculator aceasta se face automat, prin comanda „note de subsol”), pentru a despărți textul de notă. Notele se scriu cu intervale simple, chiar dacă textul este scris cu intervale duble. Nota trebuie, obligatoriu, începută pe aceeași pagină pe care este anunțată.

Prezentarea bibliografiilor. În cazul când o lucrare de proporții se fundamentează pe un material documentar mai amplu, la sfârșitul lucrării trebuie prezentată bibliografia, pentru a se face cunoscute sursele documentare folosite. La bibliografie, autorii se înșiruie în ordine alfabetică. Pentru fiecare lucrare se dau: numele autorului, scriindu-se întâi numele,

apoi prenumele, despărțite prin virgulă; titlul lucrării, orașul în care a fost editată lucrarea; denumirea editurii, anul apariției. Exemplu :

HARRISON, John. *Curs de secretariat*, București: Editura All, 1996.

Tabelele reprezintă o formă de prezentare sintetizată a unor date cu caracteristici comune. Ele dau posibilitatea ca prezentarea să fie sistematică, concisă, ușor de înțeles. Un tabel se compune din următoarele părți: titlul, capul tabelului și corpul tabelului.

Diferitele elemente prezentate în tabel sunt despărțite prin linii orizontale și verticale. Liniile verticale separă „coloanele” tabelului. *Titlul tabelului* se scrie deasupra liniei orizontale care încadrează tabelul la partea de sus și exprimă rezumativ, concis, conținutul tabelului. *Capul tabelului*, care este partea de sus a acestuia, cuprinde explicitarea conținutului coloanelor. Uneori, în cadrul capului tabelului, mai multe coloane se pot grupa sub o explicitare comună. Avem, în acest caz, de-a face cu o prezentare „etajată” a capului tabelului. Textul care exprimă explicitarea coloanei poate fi prezentat spațiat sau scris pe mai multe rânduri, în funcție de lungimea textului și lățimea afectată coloanei.

Sub textele care exprimă conținutul coloanelor, deci sub capul tabelului, se trage o linie orizontală continuă. Sub această linie continuă se scriu numerele coloanelor, din stânga spre dreapta, în ordinea naturală a numerelor, începând cu cifra zero.

În cazul când un tabel este mai lung decât poate cuprinde o pagină, el se continuă pe pagina sau paginile următoare, repetându-se capul tabelului sau cel puțin numerotarea coloanelor de sub capul tabelului. Este obligatoriu ca pe paginile următoare să se păstreze aceeași lățime pentru coloanele corespunzătoare.

Tabelele se creează cu ușurință în calculator, sub sistemul de operare WINDOWS, fie cu ajutorul programului specializat EXCEL, fie cu al programului WORD.

EXCEL permite crearea unor tabele mai complicate - de pildă, vizualizarea dinamicii volumului de vânzări, caz în care se folosesc formule și adnotări. Odată creat un tabel în EXCEL, se poate realiza rapid graficul aferent. Un alt avantaj îl constituie posibilitatea „exportării” (transferului) tabelului în WORD, în cadrul unui text.

Tabelele create în WORD sunt mai simple, de tip liste de adrese, situații etc. Există două posibilități de a crea un tabel: fie prin utilizarea pictogramei din meniul principal TABLE, fie prin comanda INSERT TABLE din meniul TABLE. Tabelul este conturat pe ecran imediat după stabilirea numărului de coloane

și de rânduri. În final se completează coloanele. Tabelele trebuie prezentate estetic, simetric, ordonat, clar. În acest scop, trebuie respectate următoarele reguli:

- lungimea tuturor coloanelor trebuie să fie aceeași;
- lățimea coloanelor se stabilește: pentru o coloană cu text, după cuvântul sau propoziția cea mai lungă, iar pentru coloanele cu cifre, după numărul cu cele mai multe cifre ce se întâlnesc în coloană.

Dacă dimensiunile tabelului sunt mai mari decât ale hârtiei documentului, atunci el se constituie ca o anexă la text, făcându-se referire la el (vezi tabelul nr....). Când tabelul nu este mai mare decât pagina (33 de linii și intervale) se folosește pagina în lățime, în felul acesta se obține posibilitatea cuprinderii în text, în continuare, a unui tabel cu mai multe coloane.

Textele din cadrul coloanelor se scriu cât mai clar cu putință, cu intervale simple sau semiintervale :

- problemele diferite se separă prin cel puțin două intervale ;
- prescurtările obligatorii uneori, pentru enumerarea în coloane a textelor trebuie să fie făcute astfel încât să nu dea posibilitatea apariției unor confuzii;
- titlul tabelului se scrie în centru, cu caractere care să-l scoată în evidență;
- capetele coloanelor trebuie să fie separate de text prin intervale vizibile;
- paginația, începând cu pagina a doua, se amplasează în locul obișnuit.

Toate aceste operații și multe altele, pentru scrierea tabelelor sunt mult ușurate prin folosirea programelor din calculator.

Forme comune de evidențiere

Sublinierea constă în trasarea sub cuvintele, frazele sau părțile de text ce trebuie evidențiate, a unor linii. Abuzul de sublinieri nu este recomandat, deoarece face să se piardă efectul de evidențiere și deci trebuie evitat. Se subliniază câteva cuvinte, o frază, o porțiune de text.

Folosirea majusculilor constituie o formă pregnantă de evidențiere. Constă în scrierea părții ce trebuie evidențiată, cu litere mari.

Spațierea literelor constă în scrierea cuvintelor textului ce urmează a fi evidențiat, lăsându-se între litere spații mai mari decât cele normale.

Amplasarea unei fraze în centrul paginii constă în scrierea frazei respective la un număr convenabil de spații îndepărtate de marginile textului.

Retragerea unei părți din text de la marginea textului este folosită mai ales la enumerări, pentru că în acest fel toate punctele pot fi evidențiate. La aranjarea în pagină cu retrageri este obligatoriu ca toate punctele enumerării, având aceeași valoare, să înceapă din punct de vedere

gramatical cu aceeași parte de cuvânt, fie printr-un verb, fie printr-un substantiv etc.

Aranjarea în acoladă constă în prezentarea unor diviziuni și subdiviziuni, pornind de la general către particular, cu ajutorul semnelor de paranteză grupate în acolade.

Aranjarea în scheme constă în prezentarea unor diviziuni și subdiviziuni în căsuțe, legate între ele prin linii. Ca și la acolade, se pornește de la general la particular, de la ansamblu spre detaliu.

De asemenea, un rol important pentru impresia scrisorii îl are hârtia și plicul. Pentru scrisorile oficiale se folosesc coli de hârtie cu dimensiuni standardizate A4. Cel mai des este folosită hârtia de culoare albă (se mai folosește și cea colorată mai mult pentru copii și numai în interiorul firmei). Paleta de sortimente de hârtie se întinde de la hârtia simplă, reciclabilă până la hârtia satinată, marmorată sau lucrată manual. La alegerea hârtiei trebuie să ținem seama, de exemplu, că hârtia lucioasă este foarte greu încărcată de multe aparate și se ajunge de multe ori să se blocheze în aparat; același lucru este valabil și pentru greutatea hârtiei. Unele imprimante, în special cele cu laser încarcă numai hârtia până la 100 gr. De asemenea, Poșta Română percepe taxă pentru greutatea scrisorii.

Respectarea anumitor poziții pe hârtia de corespondență este, în unele cazuri, mai mult decât necesară, în funcție de aceasta se orientează poziția ferestrei în cazul plicului cu fereastră.

Plicul □ folosit pentru expedierea corespondenței trebuie să fie confecționat dintr-o hârtie de calitate, iar elementele ce se menționează pe acesta trebuie scrise lizibil, ca să faciliteze identificarea destinatarului.

Există mai multe tipuri de plicuri:

□ plicuri standard de corespondență □ plicuri adaptate pentru coli A4 împăturite în două;

□ plicuri de cabinet □ plicuri lungi pentru coli împăturite pe lung;

□ plicuri dosar □ pentru coli A4 neîmpăturite.

Plicurile sunt diferite ca mărime, greutate și culoare. Unele au sigla firmei (instituției) imprimată - cele mai utilizate sunt tipurile cu „fereastră” prin care se vede numele și adresa destinatarului scrise în interiorul scrisorii. Pe plic se fac următoarele mențiuni:

□ adresa destinatarului care coincide cu adresa interioară. Aceasta trebuie să fie completă (numele persoanei și/sau al firmei, strada, localitatea, codul poștal, eventual țara, (atunci când corespondența se expediază în alte țări). Pot exista ca și în scrisoare, indicații de transmitere a corespondenței către un anumit serviciu sau persoană.

Ex: ✉ În atenția șșș. ■ ;

□ adresa expeditorului □ poate fi plasată în colțul din stânga sus sau pe verso. Unele firme expeditoare au deja antet tipărit pe plic;

□ indicații speciale de atenționare (se referă la caracterul corespondenței): personal, confidențial, urgent etc., care se scriu în colțul din stânga sus (în cazul în care adresa expeditorului se află pe verso) sau în stânga jos;

□ indicații pentru poștă (se referă la categoria sau tariful poștal, fie la modul de trimitere a corespondenței). Putem întâlni una din mențiunile: par-avion, prin curier, recomandată, post-restant etc. (acestea sunt scrise fie de expeditor, fie de către serviciile poștale, la cererea expeditorului).

3.3. Elementele componente ale scrisorii

Conform uzanțelor internaționale scrisoarea oficială are următoarea structură:

- ✓ antet;
- ✓ numărul și data;
- ✓ referințele;
- ✓ adresa destinatarului;
- ✓ formula de salut/de adresare;
- ✓ obiectul scrisorii;
- ✓ conținutul;
- ✓ formula de încheiere/de salut;
- ✓ semnătura;
- ✓ anexe.

ANTETUL

În general, hârtia folosită pentru corespondență are antetul tipărit sau gravat, plasat în partea superioară, pe mijloc sau în partea stângă a paginii. Uneori apar completări ale antetului în subsolul paginii. În lipsa unui antet tipărit acesta este dactilografiat.

Forma și grafica antetelor este extrem de variată, dar el trebuie să fie simplu și cu aspect plăcut, fără elemente ornamentale inutile, îndeplinind, pe lângă funcția *de identificare* și informare și pe cea *de publicitate*.

Antetul cuprinde:

□ elementul grafic (sigla sau logo-ul. Numai pentru antetele instituțiilor centrale de stat, sunt folosite în antet tricolorul și stema țării.);

- denumirea societății;
- forma sa juridică;
- adresa și sediul central (se indică strada, numărul, localitatea, codul poștal, țara);
- numărul de înregistrare la Registrul Comerțului;
- codul fiscal;
- contul bancar și banca unde societatea are deschis contul respectiv;

- numărul de telefon, precedat de prefixul orașului, eventual și cel al țării (în cazul corespondenței cu partenerii străini);
- numărul de fax;
- e-mail-ul.

O hârtie de corespondență conținând toate informațiile de la adresă până la contul bancar nu este indicată în orice situație. De exemplu, pentru corespondența protocolară, pe invitații la dineuri și recepții, pentru felicitări, se recomandă crearea unui alt model de antet (cu numele firmei și eventual numele celui care semnează).

De menționat, faptul că firmele care au relații de afaceri cu țări din spațiul vorbitor de limbă engleză, adresa din antet trebuie să fie aproape identică cu cea care se cere în România din punct de vedere poștal (este important ca poștașul să înțeleagă unde să ducă corespondența).

Pentru toate cazurile în care nu dispunem de hârtie oficială de corespondență (un cetățean care se adresează unei autorități publice), obiceiul este de a adăuga informații privind autorul scrisorii, titlul și adresa sa, după semnătură, sau scrise sus în partea dreaptă. Nu trebuie să ne dăm noi înșine un titlu de politețe: „Domnul” sau „Doamna”.

Exemplu de antet:

S.C. DESING SRL

Mihai Bravu nr. 2, București, Sector 1

Nr. înregistrare la Registrul Comerțului J/5082/1991

Cod fiscal P 1533521

Cont 542327682 BCR-sector 1

Tel/Fax: 2347777, e-mail: desing@fx.ro

Exemplu de adresă internațională a unei firme românești de export:

IMPEX SRL

Str. Prieteniei, 45

București 7000

ROMÂNIA

Telephone: (00401) - 6477340

Facsimile: (00401) - 7777775

NUMĂRUL ȘI DATA

Numărul și data înregistrării unei scrisori sunt elemente de mare importanță. Ele determină identitatea scrisorii, momentul de la care curg obligații (de a răspunde la o scrisoare, de a executa o lucrare, de a pune în aplicare un ordin etc.) și stă la baza clasării numerice și cronologice.

Numărul și data se scriu în general sub antet ca și cum ar face parte din acesta sau în dreapta lucrării, în partea opusă antetului, în dreptul rândului al doilea al acestuia. Denumirea lunii se scrie în litere (22 octombrie 2002).

Pentru a evita confuziile, trebuie să ținem seama că data se scrie diferit în alte limbi. Forma britanică este asemănătoare celei românești: mai întâi ziua și apoi luna (16th January). În SUA și în unele părți ale Asiei se scrie mai întâi luna și apoi ziua (January 16, 2002). Modul standard internațional este anul, luna, ziua.

De asemenea, în cazul unor documente, pe lângă dată se indică și locul emiterii acestora. Locul de emiterie se plasează înaintea datei, data se separă de numele localității prin virgulă. Numele locului de expediție este, de obicei, numele din antetul tipărit. Excepție fac, de exemplu, cazurile în care scrisorile se expediază de la un departament al firmei care se află în alt oraș. În aceste condiții precizarea locului de expediție împreună cu data devine obligație.

REFERINȚELE

Se plasează de obicei în partea stângă a colii de hârtie sau în același rând cu data, în partea dreaptă. Referințele sunt incluse în scrisoare în scopul identificării cu mai mare ușurință a departamentului sau persoanei care a redactat scrisoarea. Referința se notează prin abrevierea **Ref.** și include inițialele angajatului care a redactat scrisoarea (persoana care se ocupă de problemă care face obiectul scrisorii), precum și diferite numere de ordine emise de secretariat sau registratură, numărul de dosar al contractului etc.

Exemplu:

Ref.: VN/822/1.X.2002.

Există uzanța includerii în scrisoare nu numai a referințelor firmei expeditoare, (our Ref) dar și cele ale firmei destinatar (your Ref) în scopul identificării cu ușurință a corespondenței anterioare.

ADRESA DESTINATARULUI

Se plasează fie în partea stângă a colii de hârtie (pentru forma bloc), fie în partea dreaptă (pentru forma semi-bloc) și se scrie după sistemul bloc.

Aceasta cuprinde:

- denumirea unității (inclusiv biroul, direcția căreia îi este destinată scrisoare);
- adresa (localitatea precedată de codul poștal, str. și nr., județul, sectorul (pentru București), țara (pentru străinătate). Adresa poate fi precedată de cuvântul „către” (după care nu se pune virgulă).

Cele mai utilizate formule de adresare sunt:

- 1) unei persoane din firmă sau instituție ne adresăm cu numele său complet. Numele va fi precedat de formula de politețe „Domnului”, „Doamnei” precum și de funcțiile oficiale sau onorifice ale persoanei respective. Exemplu: Domnului Profesor Mihai Popescu – Director ASIROM S.A.
- 2) unui funcționar al cărui nume nu îl cunoaștem sau unui serviciu din cadrul unei instituții, ne adresăm denumind funcția acestuia sau serviciul. Această

indicație poate fi scrisă și la sfârșitul adresei interioare cu două rânduri mai jos, precedată de cuvintele: „În atenția Directorului General / Serviciului Import - Export”;

3) unei instituții, firme, ne putem adresa menționând doar numele acesteia. Iată două exemple des întâlnite în corespondență:

Domnului Nicolae Nicescu, Manager

SC DISING SRL

Șos. Mihai Bravu 45

București, România

Sau

S.C. DISING SRL

Șos. Mihai Bravu 45, sector 3

București, România

În atenția Directorului General sau

În atenția Serviciului Export

FORMULA DE SALUT (DE ADRESARE)

Plasată de la margine sau de la alineat, formula de adresare se scrie pe rând separat. Cu cât autoritatea căreia îi este destinată scrisoarea se află mai sus pe scara ierarhică, cu atât această inscripție va fi mai evidentă față de adresă.

Se plasează aproximativ la trei spații sub adresa destinatarului. După formula de salut se pune virgulă și nu se recomandă abrevierea cuvintelor din formula de salut. Modul în care o exprimăm depinde de formula pe care am folosit-o anterior.

Formula cea mai uzitată este **Domnule** sau **Doamnă**, dacă destinatarul exercită o responsabilitate vom adăuga: **Domnule primar**, **Domnule director**, **Domnule Ministru** etc. Există funcții care cer un alt apelativ, de exemplu **Sire** sau **Majestate**.

Formula de politețe cuplată cu titlul funcției nu trebuie urmată și de nume. Primarului unui oraș nu i se scrie: **Domnule primar Popescu**, ci **Domnule primar**; o personalitate poate acumula mai multe responsabilități care îi conferă tot atâtea titluri, poate deține diferite grade universitare sau onorifice. Ce vom alege? Le vom folosi pe cele care justifică scrisoarea. Atunci când ne adresăm rectorului unei universități care prezidează o campanie de finanțare pentru un organism de întrajutorare și corespondența se referă la această campanie, titlul de președinte îl va eclipsa pe cel de rector, iar destinatarul va înțelege natura textului pe care îl va citi. Într-o corespondență între două persoane egale din punct de vedere ierarhic și care se cunosc bine se poate adăuga la apelativul propriu-zis și **Stimate coleg** (**Domnule rector și stimat coleg**).

Alte formule folosite *☛*Stimate Domnule *☺* sau *☛*Stimată Doamnă ▪ (urmărite fie de numele lor, fie de funcție, după cum ne-am adresat). Există cuvinte a căror formă de feminin este marcată doar prin titluri de politețe: *☛*Doamna Ministru ▪ , *☛*Doamna Judecător ▪ , etc. (atenție la forma de feminin atunci când trimitem o scrisoare în Franța sau Anglia, SUA, politețea ne obligă să ne informăm în prealabil și să respectăm opțiunea fiecăruia).

Dacă ne adresăm unei firme sau instituții în general, formula de salut va fi *☛*Stimați Domni ▪ , *☛*Stimate Doamne ▪ (pentru firmele despre care se știe că sunt conduse de femei).

În corespondența redactată de instituții și firme din SUA formula de salut este *☛*Domnilor ▪ □ urmată de *☛*: ▪ .

OBIECTUL SCRISORII

Se scrie ca prim aliniat al scrisorii după formula de adresare, precedat de cuvintele *☛*Referitor la *☺* sau *☛*Ref. ▪ , rolul său este de a prezenta succint problema tratată în scrisoarea respectivă și de a ușura operația de îndrumare și de clasare a corespondenței. Includerea obiectului scrisorii nu este obligatorie și poate fi emisă în cazul în care problema tratată în scrisoare este prezentată pe scurt în primul paragraf al ei.

CONȚINUTUL SAU TEXTUL PROPRIU-ZIS AL SCRISORII

Reprezintă partea esențială a scrisorii și de aceea trebuie redactată cu deosebită atenție.

Cuprinde:

- paragraful de introducere;
- mesajul (sau cuprinsul);
- încheierea;

Cele trei părți se scriu cu aliniat și se separă eventual printr-un spațiu dublu față de distanța dintre rânduri la care este scris textul.

INTRODUCEREA

Este strâns legată de obiectul scrisorii la care face referire sau pe care îl conține, de exemplu: confirmarea primirii unei corespondențe, mărfuri, documente, formularea unui răspuns la o scrisoare anterioară etc.

În corespondența comercială, introducerea constă în formule tip, dar care nu trebuie să fie lipsite de politețe și de un anumit caracter personal (în funcție de destinatar).

Exemple:

1) Pentru scrisorile inițiale

*☛*Prin prezenta vă informăm că *☺☺*
vă aducem la cunoștință că *☺*

☞ Pentru confirmarea dumneavoastră vă comunicăm că *☺*

☞ Avem plăcerea de a vă informa că *☺*

a vă aduce la cunoștință că *☺*

☞ Suntem încântați/bucuroși/fericiți să vă informăm că *☺*

☞ Ne folosim de acest prilej pentru *☺*

☞ Obiectul scrisorii noastre este:

˘ să vă informăm despre ...

˘ să vă anunțăm ...

˘ să vă avertizăm de ...

˘ să vă atragem atenția în legătură cu ...

2) Pentru scrisorile de răspuns :

„Ca răspuns la scrisoarea dumneavoastră nr. ... din data de ...”

☞ Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dumneavoastră din *☺*

☞ Referitor la scrisoarea dumneavoastră nr. ☺ din data de ☺

☞ Folosim acest prilej pentru a vă mulțumi pentru scrisoarea dumneavoastră nr. ☺ din data de ☺

3) Pentru scrisorile de revenire :

☞ Revenim la scrisoarea noastră nr. ☺ din data de ☺

☞ Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. ☺

. ▪

MESAJUL (CUPRINSUL)

Conține punctul de vedere al expeditorului față de problemele tratate, de aceea ideile mesajului trebuie exprimate cât mai clar, într-o înlanțuire logică folosind un vocabular adecvat și un ton corespunzător. Este indicată folosirea frazelor scurte, fiecare idee distinctă făcând obiectul unui paragraf separat.

Mesajul poate să cuprindă o motivare și o concluzie. Dacă problema cuprinsă în scrisoare nu necesită explicații (motivarea), conținutul scrisorii se concretizează în chiar concluzia acestuia.

Exemplu:

☞ Prin prezenta, se împuternicește Domnul ☺ pentru contractarea fondului de marfă pe semestrul II ☺ 2002 și concilierea restanțelor în livrări. ▪

În redactarea mesajului propriu-zis se poate folosi una din cele două metode:

§ metoda directă □ motivare □ concluzie

☞ Întrucât mărfurile nu corespund calitativ, nu le putem recepționa ▪

§ metoda indirectă □ concluzie □ motivare

☞ Nu putem recepționa mărfurile, întrucât nu corespund calitativ ▪

Metoda indirectă este considerată și metoda modernă. Avantajul acestei metode constă în aceea că destinatarul cunoaște de la început obiectul scrisorii, ceea ce îl determină să analizeze în timpul citirii mai atent motivarea (în cazul scrisorilor de angajare).

De asemenea, organizarea indirectă a mesajelor este indicată, din punctul de vedere al stilului (ton și impact):

- ✓ pentru majoritatea scrisorilor neutre (răspunsul la cereri de informații, darea de instrucțiuni și explicații),
- ✓ pentru mesajele care conțin vești bune (exemplu: aprobarea unor solicitări, cereri, anunțarea promovării),
- ✓ pentru mesajul care exprimă bună voință (felicitări, aprecieri pozitive, etc.).

Nu este însă potrivită pentru anumite situații în care mesajul este de convingere sau conține elemente ce vin în contradicție cu interesele destinatarului (răspuns nefavorabil la o solicitare sau cerere, refuzarea unei convenții etc.) .

În cazul acestor mesaje negative se adoptă metoda directă care presupune pregătirea destinatarului pentru vestea negativă. Alegerea metodei se face în funcție de importanța care se dă motivării; dacă este nevoie de o documentare și o argumentare mai amplă se folosește metoda directă, iar dacă motivarea este simplă se folosește metoda indirectă.

ÎNCHEIEREA

Încheierea mesajului trebuie să reprezinte concluzia logică a punctului de vedere cuprins în mesaj. Aceasta se poate materializa în exprimarea unei promisiuni, a unei dorințe de continuare sau întărire a relațiilor de colaborare cu partenerul, a mulțumirilor pentru modul în care acesta a rezolvat unele probleme, a unor scuze pentru unele erori etc.

Exemplu:

☞ Așteptăm cu nerăbdare răspunsul dumneavoastră. ▪

☞ Vă mulțumim pentru încrederea /sprijinul/confirmarea acordată ▪

☞ Vă rugăm să primiți/acceptați scuzele noastre ▪

☞ Dorim să știm care este opinia dumneavoastră în legătură cu propunerea făcută mai sus și sperăm că această regretabilă eroare nu va afecta buna noastră cooperare. ▪

De asemenea, tot în această parte a scrisorii se poate face referire la documentele care se anexează:

☞

Anexăm acestei scrisori ๓๓๓๓

FORMULA DE ÎNCHEIERE / DE SALUT

Se plasează la 2-3 rânduri sub text, înaintea semnăturii.

Pentru scrisorile destinate unor oficialități înalte, cele mai folosite formule de salut sunt:

☞ Vă rog să acceptați expresia distinșelor mele sentimente ▪

☞ Vă rog să binevoiți a agree/a accepta/ a primi, expresia sentimentelor mele distinse/celor mai bune sentimente ale mele. ▪

De reținut că, pentru a respecta armonia între formula de adresare (salut) și formula de încheiere, aceasta din urmă o reia pe prima, plasând-o între virgule.

Vă rog să agreeți, Domnule Ministru, expresia înaltei mele considerații. ▪

Vă rog să primiți, Domnule Procuror, cele mai respectuoase sentimente. ▪

Vă rog să primiți, Domnule Președinte, omagiul celui mai profund respect. ▪

Vă rog să primiți, Domnule Ambasador, Excelența Voastră, asigurarea întregii noastre stime. ▪

Alte formule folosite:

Cu stimă ▪ , *Cu respect* ▪ Ț formule folosite când destinatarul este necunoscut.

Cu cele mai bune sentimente ▪ Ț formulă mai familiară, folosită de la egal la egal sau pe o scară ierarhică superioară.

Cu sentimente alese ▪ de la furnizor la client, de la funcționar la patron.

Cu sinceritate ▪

Al dumneavoastră ▪

Cu cele mai alese gânduri. ▪

Între parteneri de afaceri care se cunosc foarte bine, aceste formule de încheiere/salut pot fi omise.

În corespondența protocolară și diplomatică formula finală de salut este obligatorie. Formula finală sau de curtoazie constituie ultimul paragraf. Ea exprimă în puține cuvinte sentimentele de apreciere sau de deferență ale semnatarului.

SEMNĂTURA

Constituie un element important al scrisorii, întrucât ea este cea care dă autenticitate scrisorii.

În general, scrisoarea cuprinde două semnături: a conducătorului unității și a șefului compartimentului care a emis scrisoarea.

Aranjarea semnăturii în pagină se face dactilografiind la 3 rânduri de text funcția semnatarului, urmată obligatoriu de virgulă. Se lasă un spațiu pentru semnătura olografă, apoi se dactilografiază numele și prenumele celui care va semna.

ȘTAMPILA

Se aplică pe semnătura conducătorului. În documentele tipizate se aplică pe locul marcat cu inițialele LS.

Elementele ocazionale sunt:

~ *Mențiunea „anexe”* □ apare atunci când scrisoarea este însoțită de anexe și acestea se scriu sub numele expeditorului principal, în stânga.

~ *Inițialele* celui care a redactat scrisoarea în colțul din stânga jos, despărțite prin linie de fracție (bară).

3.4. SCRISOAREA ÎN MEDIUL INTERNAȚIONAL

O cantitate tot mai mare de corespondență, în special corespondența privitoare la managementul afacerilor și de business, începe să fie destinată străinătății. În zilele noastre limba engleză este limba afacerilor internaționale; tot mai mulți europeni vorbesc limba engleză, aceasta luând locul limbii franceze și germane. „Engleza este destinată să devină limbă universală în următoarele secole, cu o răspândire mai mare decât a latinei în trecut sau decât a francezei astăzi” – aceste cuvinte, rostite în 1780 de unul din întemeietorii Statelor Unite ale Americii, s-au adevărat. Engleza a devenit limbă universală. Ea depășește, datorită noilor tehnici de comunicare, noi granițe. În țările scandinave engleza este limba străină principală, la fel și la germani. În Asia și Africa engleza este limba oficială folosită în activități formale. Corporațiile multinaționale folosesc limba engleză ca limbă oficială. Numeroși termeni în domenii dezvoltate preponderent în SUA sau Anglia, ca de exemplu cel al informaticii, sunt preluați ca atare în toate limbile.

Cei care desfășoară afaceri internaționale trebuie să știe să vorbească și să scrie în limba engleză și sunt probabil recunoscători pentru că există o limbă pe care o cunoaște aproape orice om instruit.

Pentru un om de afaceri vorbitor al limbii române, care derulează afaceri de export în SUA sau în Arabia Saudită sau care conduce în Europa o rețea de filiale, engleza este vitală în comunicarea cu partenerii străini. Cu siguranță că engleza pe care o auzim în New York sună puțin altfel decât engleza din Londra, ca să nu mai vorbim de Sidney, Beijing sau Sao Paulo, dar important este faptul că oamenii se pot înțelege.

Cunoștințele de limbă engleză care sunt suficiente în vorbirea orală pentru a ne descurca, în ciuda stăpânirii nu tocmai perfecte a limbii, pot avea urmări neplăcute la corespondența în scris. Aici formulările neclare sau ambigue pot să primejduiască buna desfășurare a unei afaceri sau să împiedice încheierea unui contract important. În afară de aceasta mai este și problema interlocutorului care, deși vorbește aceeași limbă străină, poate să nu cunoască la fel de bine, să nu poată scrie în acea limbă sau, datorită diferențelor culturale multiple, să nu înțeleagă același lucru prin aceleași cuvinte. Comunicarea în scris, nebeneficiind de avantajele limbajelor non-verbale și de cel al feed back-ului imediat, este mult mai susceptibilă de efecte negative ale diferențelor interculturale. De aceea, cel ce scrie în limba engleză și/sau într-o altă limbă străină trebuie să aibă în vedere două aspecte: diferențele de limbă și diferențele culturale.

Pentru a reduce, sub aspect lingvistic, posibile surse de distorsionare a mesajelor în comunicarea internațională, se recomandă folosirea cât mai rar a verbelor compuse și a cuvintelor derivate din specificul cultural (cel mai evident este cazul argoului, care poate conține cuvinte ce apar și dispar într-o cultură, corelat cu diferite evenimente sau categorii sociale, reclame care au priză la public. De asemenea, există anumite cuvinte derivate din activități specifice cum sunt sportul, viața socială care pot să nu fie comune mai multor culturi).

În locul tuturor acestor cuvinte sau grupuri de cuvinte care pot produce confuzie celor care nu au engleza ca limbă maternă, dar care o folosesc ca limbă a businessului, trebuie folosite cuvinte echivalente care să fie ușor de găsit în dicționare. De aceea, trebuie avut în permanență în vedere că, pentru o scriere eficientă, nu este suficientă cunoașterea limbii în care se scrie, ci și a culturii a cărei componentă este, a „limbajului gândirii” celui cu care se comunică.

Diferențele culturale se oglindesc în scriere sub mai multe aspecte; iată câteva dintre ele:

Forma - câteva elemente care țin de formă:

- formatul - francezii folosesc formatul cu paragrafe indentate și foarte rar forma bloc. Adresa interioară o scriu în partea dreaptă, urmată (uneori) de inițialele secretarei și ale celui care a scris scrisoarea (la americani și britanici aceste inițiale apar la sfârșitul scrisorii - la noi la fel);
- modul de a scrie data - americanii scriu luna/ziua/anul; modul european este ziua/luna/ anul; modul standard internațional este anul/luna/ ziua;
- modul de a scrie ora - modul american folosește ciclul de 2x12 ore, iar modul european ciclul de 24 ore, astfel, de exemplu, 5 pm de la americani devine 17 la europeni;
- -modul de a scrie numerele - modul american \$ 444,000.77; modul european 444.000,77 \$; de asemenea, unele unități de măsură sunt diferite în Europa și SUA;
- modul de adresare într-o scrisoare - mult mai formal la japonezi, germani și francezi decât la americani. După formula de adresare la francezi urmează virgula (ca și la noi), în timp ce la americani urmează două puncte. Franțuzoaicele nu obiectează când primesc o scrisoare adresată cu Monsieur, dar femeile de afaceri americane detestă acest lucru;
- modul de încheiere a unei scrisori - francezii încheie mai formal și mai pretențios decât americanii.

Stilul

În general, stilul scrisorilor de afaceri scrise de americani este mai puțin formal, cu mai puține înflorituri și cu caracter mai personal. Cele scrise de europeni sunt mai puțin personale, mai pline de curtoazie. În comparație cu americanii, care folosesc un stil concret cu multe exemple, francezii folosesc un limbaj abstract; ei preferă teorie și explicații teoretice. Acolo unde un american dă un exemplu pentru a clarifica ideea, un francez va prezenta ideea fără nici un exemplu și, eventual, va introduce un concept. Diferențele culturale îi fac pe americani să fie caracterizați ca fiind pragmatici. Francezii folosesc timpul condițional mai mult decât americanii și aceasta determină un limbaj mai politicos și mai nuanțat.

Lungimea ideală pentru propoziție este de 16-20 de cuvinte la americani, dar mult mai mult la francezi, care folosesc mai multe adverbe și propoziții complementare. Unele scrisori de afaceri și mai ales materialele în vederea angajării se cer a fi scrise de mână la francezi (pentru studiu grafologic), ceea ce apare total nepotrivit la americani.

Americanii accentuează începerea unei scrisori cu ideea principală, și o dezvoltă de la specific la general. În Franța ordinea este inversă, de la general la specific. Americanii vor încheia o scrisoare prin care cer ceva într-o manieră pozitivă, ceea ce nu este cazul, în general, la francezi, care vor încheia prin a te informa despre măsurile pe care le vor lua dacă acțiunea nu este îndeplinită. În scrisorile de colectare a unor plăți, francezii amenință mai repede; nu-i interesează dacă clientul poate plăti și dacă nu, care sunt motivele. A cumpărat, a știut prețul, trebuie să plătească până la data de... pentru că în caz contrar.... Americanii fac tot posibilul să păstreze un client, sugerând chiar modalități de facilitare sau simplificare a plății.

În general, francezii favorizează folosirea exclusivă a limbii lor. Ei chiar au o lege prin care, în scrierile formale, nu se acceptă folosirea termenilor împrumutați din alte limbi.

Pentru a evita necitirea sau înțelegerea greșită a mesajului scris, atunci când este posibil, putem atașa o traducere a mesajului în limba maternă a destinatarului. Este un semn de politețe și profesionalism.

Cap. 4 - AUTOMATIZAREA UNOR OPERAȚII DE ÎNTOCMIRE A CORESPONDENȚEI

4.1. UTILIZAREA ȘABLOANELOR ÎN PROGRAMUL WORD

Activitatea de corespondență este mult ușurată de oportunitățile pe care le oferă cunoașterea calculatorului. Astfel, documentele aparținând corespondenței au, în general, anumite zone standard (comune) care se repetă de la un document la altul, dar în același timp trebuie să permită completarea și adaptarea conținutului fiecărui document scopului pentru care acesta a fost întocmit. Toate acestea se pot realiza folosind șablonul.

Când se creează un șablon trebuie avut în vedere ca textul și formatarea incluse să fie cele necesare fiecărui document ce va fi creat ulterior pe baza șablonului.

În categoria șabloanelor pot fi incluse: pagina cu antet, faxul, memo, diverse tipuri de scrisori.

Salvarea unui șablon

Pentru ca șablonul să poată fi folosit, trebuie respectați următorii pași:

- se selectează din bara de meniu comenzile **FILE SAVE**;
- în caseta de dialog **SAVE AS**, în caseta de text corespunzătoare **FILE NAME** se tastează numele sub care se dorește salvat șablonul;
- se afișează conținutul casetei text **SAVE TYPE** și se selectează din lista derulantă apărută, Document **Template**;
- în caseta text **SAVE IN** va apare automat numele folder-ului în care se va face salvarea: **Templates**, iar sub el lista numelor tuturor sub-folder-elor pe care le conține. În funcție de tipul șablonului creat (fax, memo, antet de pagină) se alege prin dublu clic pe numele său, folder-ul corespunzător: **Memos, Letters&Faxes**, etc..
- se clichează butonul **SAVE** (documentul creat va fi salvat sub forma unui șablon (template));
- pentru închidere se selectează din bara de meniu **FILE CLOSE**.

Utilizarea șablonului pentru crearea unui document

Odată ce șablonul a fost creat, se pot proiecta noi documente, având la baza textul și formatarea prestabilită. Șablonul poate fi folosit ori de câte ori este nevoie, astfel:

- se selectează din meniul **FILE NEW** (Fig. 1); în caseta de dialog **NEW** se clichează în funcție de locul unde a fost anterior salvat șablonul, pe tabloul **Memos, Letters&Faxes** etc. În acest moment numele șablonului va apărea în caseta de dialog;
- se clichează de două ori pe numele șablonului; pe ecran va apărea un nou document care conține textul și formatarea prestabilite în șablon;
- se completează documentul cu restul informațiilor;
- se selectează din meniu **FILE SAVE** și se salvează documentul ca un fișier separat;

□ șablonul original nu va fi afectat de modificările și adăugirile făcute în acest document.

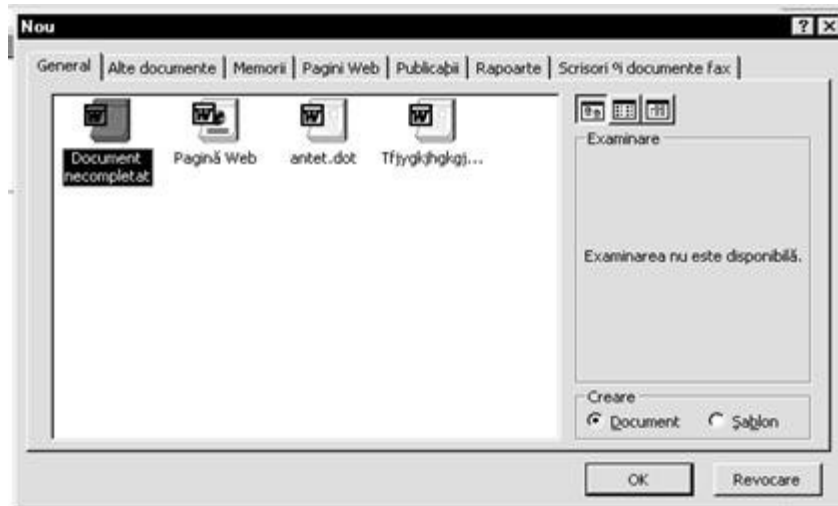


Fig. 1. Fereastra New (nou)

Crearea subsolului de pagină

- se selectează din meniul: **VIEW- HEADER AND FOOTER**;
 - se face poziționarea în zona de subsol;
 - se apasă de două ori pe tasta **TAB**, după care :
 - se tastează **Page**;
 - se clichează butonul *Insert Page Number*, din caseta de dialog **HEADER AND FOOTER**;
 - se tastează **Of** ;
 - se clichează butonul *Insert Number of Page*, din caseta de dialog **HEADER AND FOOTER**.
 - se clichează butonul **Close**, din caseta de dialog **HEADER AND FOOTER**.
- Pentru introducerea denumirii societății și a siglei se utilizează proprietatea de inserare a imaginilor (**Insert-Picture-Clip Art**) și folosirea casetelor text (**Insert-Text Box**).*

Introducerea titlului paginii de fax

- **se plasează cursorul în punctul în care se dorește introducerea titlului și se selectează din meniul: INSERT-PICTURE-WORDART;**
 - **se alege modelul de scriere, după care se tastează: Fax Cover Sheet.**
- Se apasă tasta OK;**
- se **poziționează** textul, prin alunecare cu mouse-ul, în zona de șablon dorită;
 - **se selectează prin meniul TABLE-INSERT TABLE.** În caseta de dialog apărută se precizează numărul de coloane, 4 și numărul de linii 5, pentru zona de informații de identificare a emitentului și receptorului de fax. Se completează coloana 1 cu: **TO, COMPANY, FAX, DATE, PAGES** și coloana 3 cu **FROM, FAX, PHONE**. În coloana 2, se plasează mouse-ul în linia ce conține **DATE** și se selectează din meniu **INSERT-DATE AND TIME**, iar din

caseta de dialog apărută se selectează tipul de dată și se activează proprietatea Update automatically;

□ **se formatează**, după dorință, informațiile conținute în tabel. Trebuie avut în vedere ca tabelul să nu fie încadrat în chenar.

Salvarea documentului ca un șablon

□ se selectează din meniul **FILE-SAVE**;

□ în caseta de dialog **SAVE AS**, în casta text **File Name**, se tastează numele șablonului;

□ în caseta de dialog **SAVE AS TYPE**, se selectează **Document Template**. Se selectează folder-ul în care se dorește realizată salvarea;

□ se tastează butonul **SAVE**. Din acest moment documentul este salvat cu un șablon.

Utilizarea șablonului Fax Wizard

Una din facilitățile oferite de calculator este că putem trimite un fax fără a ne ridica de la birou, dar pentru aceasta trebuie să avem un modem conectat la calculator și o linie de telefon.

Pentru a deschide **Fax Wizard** alegem: **File-New-Letter&Faxes-Fax Wizard** (Fig. 2). În acest moment numele șablonului va apărea în caseta de dialog. Se clichează de două ori pe numele șablonului. Pe ecran va apărea un nou document, conținând însă textul și formatarea prestabilite în șablon. Se completează documentul tastând restul informațiilor. Se selectează apoi din meniu: **FILE-SAVE** și se salvează documentul ca un fișier separat.

Dacă deja am completat documentul pe care vrem să-l trimitem putem deschide fereastra **Fax Wizard** prin alegerea comenzii **File-Send To-Fax Recipient** (Fig. 3).



Fig. 2. Fereastra **Scrisori și documente fax**

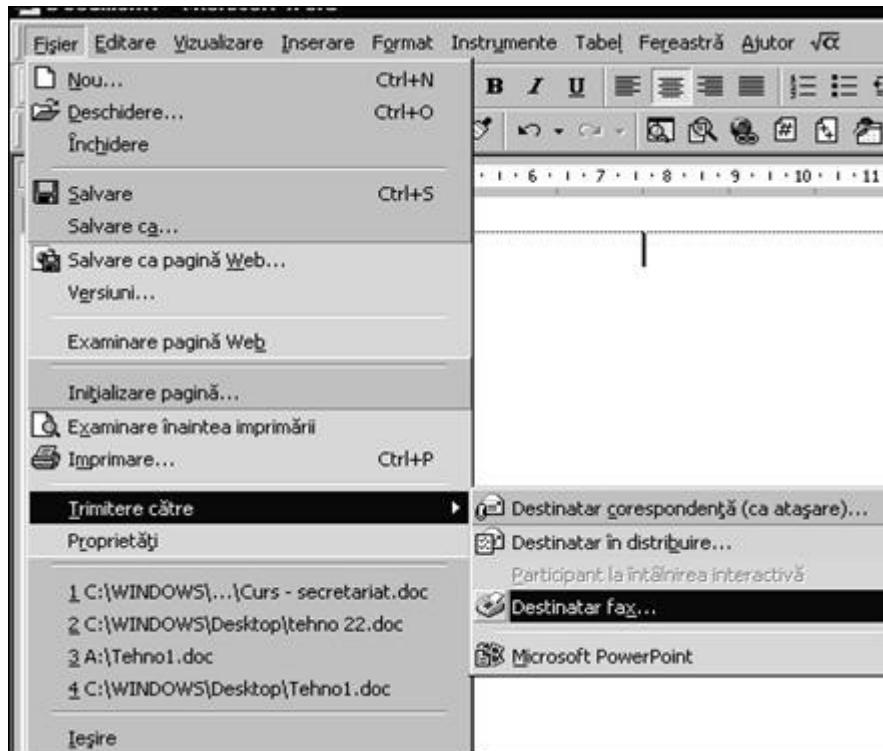


Fig. 3. Fereastra **Trimitere fax către...**

4.2. DOCUMENTE MAIL MERGE

Pentru facilitarea scrierii corespondenței personalizate (scrisori, formulare, plicuri etc) care să aibă același conținut, dar să fie adresată personal fiecărui destinatar în parte, se folosește opțiunea *Mail Merge* (Fuziunea corespondenței).

Operațiunea Mail Merge constă în stabilirea unei legături între fișierul în care se introduc datele destinatarului (nume, prenume, adresă, alte coordonate ale firmei) adică scrisoarea propriu-zisă, numită document principal (*Main Document*) și fișierul sursă care conține aceste date numit fișier sursă de date (*Data Source*).

Pașii necesari realizării unei aplicații sunt:

I. Crearea / editarea documentului principal (scrisori formate):

- se deschide documentul care se dorește folosit drept document principal;
- se alege opțiunea Mail Merge (Îmbinare corespondență...);
- în secțiunea Main document (document principal) se acționează butonul *Create* și se alege tipul de document în care vor fi introduse înregistrările din baza de date, *Form Letters* (Scrisori tip...);
- se alege butonul *Active Window*;

- se alege din fereastra principală, butonul *Edit*, iar din lista care apare, *Form Letter, Document* ;
- se tastează apoi textul care apare în fiecare scrisoare formatată, lăsând loc pentru informațiile care variază de la un document la altul din punct de vedere al conținutului.

1. Crearea unei noi surse de date („baza de date”):

- se selectează opțiunea *Mail Merge* din meniul *Tools*;
- se alege butonul *Get Data* (Preluare date) din secțiunea *Data Source* (sursa de date) care conține opțiuni referitoare la fișierul care va constitui baza de date pentru documentul principal;
- se acționează butonul *Create Data Source* (Creare sursă de date);
- se stabilește structura sursei de date, fie folosind câmpurile existente și înlăturându-le pe cele în plus (se selectează câmpul și se acționează *Remove Field Name*), fie înlăturând câmpurile și adăugându-le pe cele noi (se tastează câmpul și se acționează *Add Field Name*);
- se încheie stabilirea structurii, alegând butonul *OK*;
- se va preciza în căsuța de dialog *Save Data Source*, în fanta *File Name*, numele sub care se dorește salvată structura sursei de date, după care se alege *OK*;
- se alege din căsuța de dialog butonul *Edit Data Source*, introducându-se în continuare, conținutul informației, care diferă de la o scrisoare la alta. După fiecare grup de informații se alege butonul *Add New*, iar la sfârșit butonul *OK*. De menționat, că într-o aplicație, structura sursei de date poate fi: modul de adresare, numele, prenumele, funcția, localitatea, adresa etc.

2. Completarea documentului principal.

- se poziționează cursorul acolo unde se dorește introducerea informațiilor din sursa de date;
- se acționează butonul *Insert Merge Field* din bara de instrumente aferentă operației *Mail Merge*, după care se clichează câmpul care se dorește inserat; De exemplu, dacă formula de introducere a scrisorii este „Dragă domnule...” , se scrie „Dragă domnule”, se acționează *Insert Merge Field* și se alege câmpul *Name*. Pe ecran va fi afișat, pe fond gri, numele câmpului selectat. În mod similar se completează toată scrisoarea și se inserează toate câmpurile sursei;
- se dă câmpurilor inserate *dimensiune, forma, aparența și alinierea* care se dorește să apară în forma finală a scrisorii;
- se salvează forma finală a scrisorii.

3. Interclasarea informațiilor din sursa de date cu documentul principal:

- se clichează butonul *View Merged Data*, având scrisoarea formatată în fereastra document. Word va afișa informația din prima înregistrare a sursei de date plasată în câmpurile documentului principal;

□ se alege una din următoarele comenzi din bara de instrumente aferente operației „Mail” :

1. *Merge to New Document* - dacă se dorește ca scrisorile să fie plasate într-un nou document;
2. *Merge To Printer* - dacă se dorește ca scrisorile să fie tipărite;
3. *Mail Merge* - dacă numai anumite înregistrări vor fi implicate în procesul de interclasare.

4.3. TIPĂRIREA UNUI PLIC

Tipărirea unui plic se face folosind comanda **ENVELOPES AND LABELS** din meniul **TOOLS**.

Pentru a tipări un singur plic, se efectuează următorii pași:

- dacă adresa de destinație este deja scrisă într-un document, se deschide documentul respectiv;
- se alege **ENVELOPES AND LABELS** din meniul **Tools** și se execută clic pe eticheta **ENVELOPES** (Fig. 4) din caseta de dialog **ENVELOPES AND LABELS**;

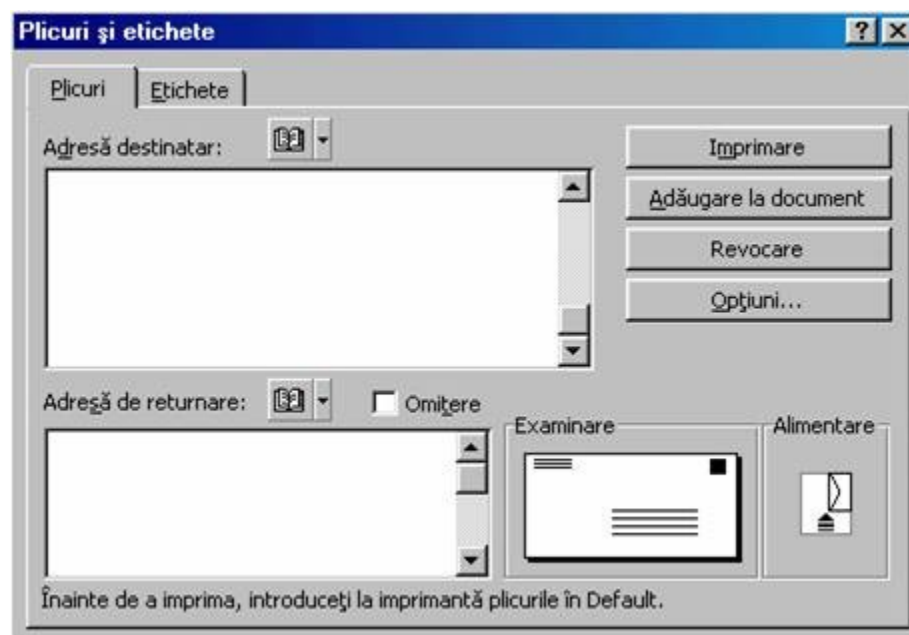


Fig. 4. Fereastra **Plicuri**

- se scrie adresa destinatarului în caseta **Delivery Address**. Dacă Word găsește o adresă în document ea va fi inclusă în caseta **Delivery Address**;
- dacă se dorește tipărirea unei adrese de retur, aceasta se scrie în caseta **Return Address**;
- dacă s-au introdus adrese într-o agendă de adrese sau în dosarul **Outlook Contacts**, se poate folosi butonul **Address Book** de deasupra

casetei **Delivery Address** sau de deasupra casetei **Return Address** pentru a selecta o adresă, în loc să se scrie direct;

□ dacă trebuie modificată una din opțiunile pentru tipărirea plicului se execută clic pe butonul **OPTIONS** din eticheta **ENVELOPES**. Se deschide caseta de dialog **ENVELOPES OPTIONS**; Eticheta **ENVELOPES**

OPTIONS permite formatarea textului tuturor adreselor destinatarilor; pentru formatarea caracterelor se alege comanda **Ctrl+B**, **Ctrl+I**, **Ctrl+U** pentru scrierea aldin, italic sau subliniat.

□ pentru a încheia tipărirea plicului, se introduce plicul în imprimantă și se execută clic pe butonul **PRINT**. Plicul trebuie introdus în așa fel încât să corespundă orientării indicate în secțiunea **Feed** din colțul din dreapta jos al casetei de dialog **ENVELOPES AND LABELS**.

Cap. 5 - TIPURI DE CORESPONDENȚĂ

5.1. TIPURI DE SCRISORI

În corespondența dintre partenerii de afaceri și din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor, se disting următoarele tipuri de scrisori:

- scrisori inițiale (din proprie inițiativă);
- scrisori de răspuns;
- scrisori de revenire.

Scrisoarea inițială (din propria inițiativă) este prima scrisoare din ciclul de corespondență între două firme. Acestui tip de scrisoare îi sunt specifice anumite formule de introducere, adaptate ocaziei cu care se trimit aceste scrisori. De exemplu:

- Obiectul scrisorii noastre este:

- *să vă informăm despre...*
- *să vă anunțăm că...*
- *să vă comunicăm*

- Prin prezenta:

- *vă informăm că. ..*
- *vă comunicăm că;*
- *vă aducem la cunoștință că...*
- *vă spunem că* *ew*

- Avem plăcerea:

- *de a vă informa că...*
- *de a vă aduce la cunoștință că. ...*

- Pentru informarea dv., vă comunicăm că. . . .

Scrisoarea de răspuns. Potrivit normelor de politețe orice corespondent este obligat să răspundă operativ la scrisorile primite. Scrisorile de răspuns devin necesare și obligatorii în cazul instituțiilor și firmelor, din următoarele motive:

- interesul fiecărei firme este să se rezolve la timp și în bune condiții angajamentele (reciproce) cu partenerii săi, cunoscând că altfel poate cauza sau suferi prejudicii;
- într-o serie de cazuri, legea obligă unitățile să răspundă la scrisorile primite în anumite termene și în condiții legale de rezolvare. În cazul în care acestea nu răspund la scrisorile adresate lor de instituțiile bancare și de credit, de organele superioare care exercită atribuții de control, coordonare etc., la cererile, reclamațiile și sesizările cetățenilor, se aplică sancțiuni celor care aveau obligația să răspundă în baza unui act normativ, a contractului de muncă, a regulamentului de ordine interioară etc.

Sunt cazuri când răspunsul la o scrisoare nu poate fi trimis la timp din motive obiective; în acest caz este obligatorie trimiterea unei scrisori de scuze și explicații.

În ceea ce privește răspunsurile la scrisorile protocolare (invitații, scrisori de felicitare) adresate unor firme din țară sau străinătate, acestea trebuie expediate la timp, pentru a nu-și pierde valabilitatea și implicit efectul dorit. În introducerea scrisorilor de răspuns apar unele formulări ca:

- *Ca răspuns / raspunzând la scrisoarea dv. din* ^{ஸஸ}
- Suntem încântați:
 - *că am primit...*
 - *să fim în posesia scrisorii dv... din*
- *Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dv. ., din...*
- Ca urmare :
 - *scrisorii / telegramei dv. din...*
 - *convorbirii noastre telefonice din....*
- *Folosim acest prilej pentru a vă mulțumi pentru scrisoarea dv..nr... din*
- *Vă mulțumim pentru invitația la....*
- Ne pare rău/regretăm că:
 - *nu am putut răspunde la timp scrisorii dv....*
 - *scrisoarea dv. (ulterioară) nu a sosit la timp.*

Scrisoarea de revenire □ constituie o repetare a unei scrisori inițiale, pentru un anumit motiv și într-o formă oarecum diferită, în funcție de motivul care a determinat-o. În principiu, scrisorile de revenire nu sunt indicate, deoarece constituie risipă de timp și cheltuieli materiale inutile, iar uneori produc perturbări în rezolvarea problemelor.

Cauzele care dau naștere la reveniri pot să aparțină expeditorului sau destinatarului, după cum urmează:

- reveniri din cauza (vina) expeditorului: expeditorul este nevoit să revină asupra scrisorii sale inițiale când aceasta conține greșeli sau

omisiuni ce trebuie rectificate sau completate sau când din nepricepere a întocmit o scrisoare neclară care a produs confuzii;

- reveniri din vina destinatarului: în multe cazuri, autorul scrisorii inițiale este nevoit să revină asupra ei din vina destinatarului, când acesta întârzie răspunsul, refuză să răspundă, dă un răspuns greșit, confuz, dă dovadă de reavoință;
- reveniri din cauze obiective: uneori autorul scrisorii este nevoit să revină asupra acesteia din cauze obiective. De ex., când a intervenit o dispoziție legală nouă, care schimbă raporturile dintre corespondenți, sau modul de rezolvare a problemelor, când au apărut situații sau fapte noi, care schimbă datele problemei la care trebuia să răspundă expeditorul, când au apărut motive de anticipare sau întârziere a răspunsului solicitat, așteptat.

În ceea ce privește introducerea, toate scrisorile de revenire se redactează similar, printr-o formulă din care trebuie să rezulte ideea de revenire. Ex.: „*Revenim la scrisoarea noastră nr.... din.....*” sau „*Ne permitem să revenim la scrisoarea noastră nr. ..din...*”; „*Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. .. din...*”

În toate scrisorile de revenire, stilul și limbajul trebuie să fie politicos, dar ferm, iar când este nevoie, să se utilizeze formule sau apeluri de avertizare, pentru intrarea în legalitate.

5.2. CERERILE OFICIALE ȘI PERSONALE

Cererea este o scrisoare de inițiativă, prin care se solicită un drept legal. Cererea poate fi adresată atât de persoane juridice, cât și de persoane fizice, în funcție de aceasta distingându-se *cererea oficială și cererea personală*.

Cererea oficială □ este scrisoarea prin care o unitate solicită unei alte unități un drept ce i se cuvine și de care depinde rezolvarea unor activități ale unității.

Astfel de cereri adresate administrației publice pot fi: cereri de aprobare și autorizații, cereri de avizare, cereri de remitere de acte etc. Tot cereri oficiale sunt cele de chemare în judecată sau de executare silită, cererea de arbitraj etc.

Caracteristicile de redactare a cererii oficiale: fiind vorba de o scrisoare de inițiativă, aceasta întrunește toate caracteristicile scrisorii de inițiativă, ca structură și formule caracteristice. De exemplu: „*Vă rugăm a aviza....*”; Prin prezenta vă supunem spre aprobare...”; „*Vă rugăm a dispune...*”; *Vă rugăm ca în conformitate cu... să ne...*” etc.

Tratarea se face după modalitatea indirectă, începând cu concluzia (întrucât se solicită un anumit lucru) și continuând cu motivarea. La anumite cereri, cum sunt cele adresate organelor judecătorești sau altor organe de stat, este necesară o motivare dezvoltată sau anexată într-un memoriu. În alte cazuri, în care se solicită, de exemplu, eliberarea unor acte personale, originale sau copii legalizate, motivarea nu este întotdeauna necesară.

Precizarea de la început a concluziei, a obiectului cererii, este necesară nu numai persoanei a cărei funcție o îndreptățește să o rezolve, ci și secretariatului care poate determina, de la început, compartimentul sau persoana în a cărei sferă de atribuții este cuprinsă problema enunțată în cerere.

Cererea trebuie să fie clară, fundamentată și precisă. Din concluzie trebuie să reiasă ce se cere, iar din motivare pe ce bază se cere.

Cererea personală *et* este o scrisoare prin care o persoană fizică, în calitate de cetățean sau salariat, solicită din partea organizației unde lucrează sau din partea instituțiilor și organelor de stat care îndeplinesc servicii publice anumite drepturi prevăzute de lege.

Cererea personală se mai numește și petiție, cel care o adresează petiționar, iar dreptul, prevăzut de lege, drept de petiționare. Dreptul de petiționare este reglementat prin lege, care garantează exercitarea lui. Legea prevede și modalitățile de exercitare și sancțiunile pentru unitățile sau salariații care nesocotesc acest drept.

Problematika cererilor personale este foarte variată:

- în raporturile dintre salariați și unitățile în care lucrează intervin cereri de: eliberări sau certificări de acte, adeverințe, cereri de concediu, de transfer, de trecere la o altă categorie de retribuție, de plată a alocației pentru copii sau altor drepturi bănești, cereri de recomandare pentru a urma sau a fi înscris într-o formă de învățământ etc.;
- în cazul în care un cetățean dorește să lucreze sau să activeze într-o instituție intervin: cereri de angajare, de înscriere într-o formă de învățământ sau la cursuri organizate, de înscriere într-o asociație de profil;
- în cazul în care o persoană dorește să obțină un act administrativ care să-i confere un complex de drepturi și obligații se fac cereri de: pensionare, carnet auto, diplome școlare etc. Astfel de cereri presupun, însă, dreptul persoanelor de a le obține, pe baza desfășurării unei activități anterioare, ca: exercitarea unei meserii sau profesii într-o unitate pe o perioadă corespunzând cerințelor legii, frecventarea unei școli de conducere auto, absolvirea unui ciclu de învățământ etc.;
- în cazul în care cetățenii doresc să li se stabilească drepturi sau obligații determinate de către administrația publică: cerere de stabilire a obligației administrative a unei persoane de a plăti impozitele pe

venit, pentru locuințe sau mijloace de transport personale; cerere de atribuire a unui teren pentru construcția de locuință proprietate personală, cererea de autorizație, de certificare a unei anumite meserii;

- în cazul în care cetățenii doresc să obțină anumite drepturi: cerere de primire a copiilor în cămine și crește, cerere de primire a unor vârstnici fără copii în cămine, cereri de ajutor social, cerere de stabilire a unei succesiuni etc.;
- în cazul în care o persoană se consideră lezată în drepturi, constată o încălcare a legii, intervin cereri adresate organelor de justiție și parchetului.

Caracteristicile de redactare a cererii personale: ca structură se deosebește de cererea oficială, fiind compusă din următoarele elemente:

- *formula de apel* (de adresare) menționează funcția conducătorului unității căreia i se adresează cererea, însoțită de cuvântul „Domnule....”
- *textul scrisorii* (cererii) se amplasează în centrul paginii, în raport cu celelalte elemente. Redactarea textului trebuie să țină seama de anumite reguli de aranjare a elementelor într-o ordine prestabilită. Astfel: introducerea începe cu expresia „Subsemnatul(a)” urmată de numele, prenumele, locul de muncă, calitatea, adresa petiționarului; concluzia este al doilea element al textului cererii și constituie obiectul acesteia. În multe cazuri, ea este urmată de o motivare fundamentată; aceasta poate lipsi însă în cazul cererilor simple ca: legalizări de acte, adevăruri etc.;
- *încheierea* este un element facultativ, constituit dintr-o formulă de respect, de mulțumire sau de salut;
- *semnătura* solicitantului se amplasează sub text, spre dreapta;
- *adresarea scrisorii* se face în subsolul paginii, realizată prin completarea formulei inițiale cu denumirea unității (Domnului Director General al Institutului de Informatică București).

În cererile dactilografiate, formulele de adresare finale se scriu ca și cele inițiale, cu majuscule și fără prescurtări;

□ *data* se amplasează la stânga, sub text. Din punct de vedere legal, la cererile prezentate personal, data cererii este considerată data la care a fost înregistrată la unitatea destinatară.

Pentru cereri se folosesc coli A4. Cererile personale pot fi însoțite de un memoriu, prin care se detaliază motivarea cererii. În unele cazuri, cererea, ca atare, îmbracă forma unui memoriu.

Memoriul întocmit de o persoană fizică este un document prin care aceasta expune documentat o problemă legată de persoana sa, evenimente dintr-o

perioadă trecută, legate de persoana autorului și care explică sau fundamentează obiectul cererii.

Memoriul de activitate (de titular sau de lucrare) servește pentru promovarea în muncă sau pentru obținerea unor grade în serviciu. Se aseamănă cu cererea personală, având un scop bine definit, ce se arată, de obicei, în final; este bine documentat, prin enumerarea unor date sau fapte în susținerea obiectului solicitat.

Memoriul justificativ este folosit pentru a certifica și motiva o anumită acțiune săvârșită ca urmare a unei dispoziții sau reieșind din sarcinile de serviciu ale titularului. Fără să fie o cerere propriu-zisă, sensul memoriului justificativ este fundamentarea (subînțeleasă) a unei cereri de a primi aprobarea forului ierarhic superior sau a altui for pentru o anumită acțiune (folosirea unor materiale, cheltuirea unor sume de bani, repararea unor fonduri fixe etc). Pentru aceasta se întocmește un deviz, care se prezintă conducerii însoțit de schița de plan și de memoriul justificativ care demonstrează utilitatea construcției, eficiența economică, fundamentarea amplasării construcției într-un anumit loc, termenul de execuție etc. și, în final, se cere aprobarea pentru executarea construcției.

5.2. CERERILE OFICIALE ȘI PERSONALE

Cererea este o scrisoare de inițiativă, prin care se solicită un drept legal. Cererea poate fi adresată atât de persoane juridice, cât și de persoane fizice, în funcție de aceasta distingându-se *cererea oficială și cererea personală*.

Cererea oficială este scrisoarea prin care o unitate solicită unei alte unități un drept ce i se cuvine și de care depinde rezolvarea unor activități ale unității.

Astfel de cereri adresate administrației publice pot fi: cereri de aprobare și autorizații, cereri de avizare, cereri de remitere de acte etc. Tot cereri oficiale sunt cele de chemare în judecată sau de executare silită, cererea de arbitraj etc.

Caracteristicile de redactare a cererii oficiale: fiind vorba de o scrisoare de inițiativă, aceasta întrunește toate caracteristicile scrisorii de inițiativă, ca structură și formule caracteristice. De exemplu: „Vă rugăm a aviza...”; Prin prezenta vă supunem spre aprobare...”; „Vă rugăm a dispune...”; Vă rugăm ca în conformitate cu... să ne...” etc.

Tratarea se face după modalitatea indirectă, începând cu concluzia (întrucât se solicită un anumit lucru) și continuând cu motivarea. La anumite cereri,

cum sunt cele adresate organelor judecătorești sau altor organe de stat, este necesară o motivare dezvoltată sau anexată într-un memoriu. În alte cazuri, în care se solicită, de exemplu, eliberarea unor acte personale, originale sau copii legalizate, motivarea nu este întotdeauna necesară.

Precizarea de la început a concluziei, a obiectului cererii, este necesară nu numai persoanei a cărei funcție o îndreptățește să o rezolve, ci și secretariatului care poate determina, de la început, compartimentul sau persoana în a cărei sferă de atribuții este cuprinsă problema enunțată în cerere.

Cererea trebuie să fie clară, fundamentată și precisă. Din concluzie trebuie să reiasă ce se cere, iar din motivare pe ce bază se cere.

Cererea personală *et* este o scrisoare prin care o persoană fizică, în calitate de cetățean sau salariat, solicită din partea organizației unde lucrează sau din partea instituțiilor și organelor de stat care îndeplinesc servicii publice anumite drepturi prevăzute de lege.

Cererea personală se mai numește și petiție, cel care o adresează petiționar, iar dreptul, prevăzut de lege, drept de petiționare. Dreptul de petiționare este reglementat prin lege, care garantează exercitarea lui. Legea prevede și modalitățile de exercitare și sancțiunile pentru unitățile sau salariații care nesocotesc acest drept.

Problematika cererilor personale este foarte variată:

- în raporturile dintre salariați și unitățile în care lucrează intervin cereri de: eliberări sau certificări de acte, adeverințe, cereri de concediu, de transfer, de trecere la o altă categorie de retribuție, de plată a alocației pentru copii sau altor drepturi bănești, cereri de recomandare pentru a urma sau a fi înscris într-o formă de învățământ etc.;
- în cazul în care un cetățean dorește să lucreze sau să activeze într-o instituție intervin: cereri de angajare, de înscriere într-o formă de învățământ sau la cursuri organizate, de înscriere într-o asociație de profil;
- în cazul în care o persoană dorește să obțină un act administrativ care să-i confere un complex de drepturi și obligații se fac cereri de: pensionare, carnet auto, diplome școlare etc. Astfel de cereri presupun, însă, dreptul persoanelor de a le obține, pe baza desfășurării unei activități anterioare, ca: exercitarea unei meserii sau profesii într-o unitate pe o perioadă corespunzând cerințelor legii, frecventarea unei școli de conducere auto, absolvirea unui ciclu de învățământ etc.;
- în cazul în care cetățenii doresc să li se stabilească drepturi sau obligații determinate de către administrația publică: cerere de stabilire a obligației administrative a unei persoane de a plăti impozitele pe venit, pentru locuințe sau mijloace de transport personale; cerere de atribuire a unui teren pentru construcția de locuință proprietate

personală, cererea de autorizație, de certificare a unei anumite meserii;

- în cazul în care cetățenii doresc să obțină anumite drepturi: cerere de primire a copiilor în cămine și crește, cerere de primire a unor vârstnici fără copii în cămine, cereri de ajutor social, cerere de stabilire a unei succesiuni etc.;
- în cazul în care o persoană se consideră lezată în drepturi, constată o încălcare a legii, intervin cereri adresate organelor de justiție și parchetului.

Caracteristicile de redactare a cererii personale: ca structură se deosebește de cererea oficială, fiind compusă din următoarele elemente:

- *formula de apel* (de adresare) menționează funcția conducătorului unității căreia i se adresează cererea, însoțită de cuvântul „Domnule....”
- *textul scrisorii* (cererii) se amplasează în centrul paginii, în raport cu celelalte elemente. Redactarea textului trebuie să țină seama de anumite reguli de aranjare a elementelor într-o ordine prestabilită. Astfel: introducerea începe cu expresia „Subsemnatul(a)” urmată de numele, prenumele, locul de muncă, calitatea, adresa petiționarului; concluzia este al doilea element al textului cererii și constituie obiectul acesteia. În multe cazuri, ea este urmată de o motivare fundamentată; aceasta poate lipsi însă în cazul cererilor simple ca: legalizări de acte, adevărinițe etc.;
- *încheierea* este un element facultativ, constituit dintr-o formulă de respect, de mulțumire sau de salut;
- *semnătura* solicitantului se amplasează sub text, spre dreapta;
- *adresarea scrisorii* se face în subsolul paginii, realizată prin completarea formulei inițiale cu denumirea unității (Domnului Director General al Institutului de Informatică București). În cererile dactilografiate, formulele de adresare finale se scriu ca și cele inițiale, cu majuscule și fără prescurtări;
- *data* se amplasează la stânga, sub text. Din punct de vedere legal, la cererile prezentate personal, data cererii este considerată data la care a fost înregistrată la unitatea destinatară.

Pentru cereri se folosesc coli A4. Cererile personale pot fi însoțite de un memoriu, prin care se detaliază motivarea cererii. În unele cazuri, cererea, ca atare, îmbracă forma unui memoriu.

Memoriul întocmit de o persoană fizică este un document prin care aceasta expune documentat o problemă legată de persoana sa, evenimente dintr-o perioadă trecută, legate de persoana autorului și care explică sau fundamentează obiectul cererii.

Memoriul de activitate (de titular sau de lucrare) *et* servește pentru promovarea în muncă sau pentru obținerea unor grade în serviciu. Se aseamănă cu cererea personală, având un scop bine definit, ce se arată, de obicei, în final; este bine documentat, prin enumerarea unor date sau fapte în susținerea obiectului solicitat.

Memoriul justificativ este folosit pentru a certifica și motiva o anumită acțiune săvârșită ca urmare a unei dispoziții sau reieșind din sarcinile de serviciu ale titularului. Fără să fie o cerere propriu-zisă, sensul memoriului justificativ este fundamentarea (subînțeleasă) a unei cereri de a primi aprobarea forului ierarhic superior sau a altui for pentru o anumită acțiune (folosirea unor materiale, cheltuirea unor sume de bani, repararea unor fonduri fixe etc). Pentru aceasta se întocmește un deviz, care se prezintă conducerii însoțit de schița de plan și de memoriul justificativ care demonstrează utilitatea construcției, eficiența economică, fundamentarea amplasării construcției într-un anumit loc, termenul de execuție etc. și, în final, se cere aprobarea pentru executarea construcției.

5.3. CORESPONDENȚA COMERCIALĂ (DE AFACERI)

Tipuri de scrisori

Cererea de ofertă

Cererea de ofertă este o scrisoare inițială emisă de o firmă cu scopul de a procura produse sau de a obține executarea unor lucrări sau prestări de servicii. Cererea de ofertă este documentul prin care se declanșează efectiv dialogul precontractual între doi parteneri.

Mijloacele de informare pentru cererea de ofertă sunt:

- 1) *calea publicitară* cu ajutorul cataloagelor, prospectelor, ziarelor și revistelor, Internetul;
- 2) *calea discuțiilor directe* între parteneri;
- 3) *calea comunicărilor telefonice*;
- 4) *calea scrisorilor* (cereri de ofertă);

Într-o cerere de ofertă se poate solicita partenerului potențial:

- a) trimiterea de cataloage, mostre, modele, broșuri, prospecte sau specificații ale mărfurilor;
- b) o cotație sau o ofertă completă, detalii cu privire la preț, condiții de plată și livrare;

În primul caz, cererea de ofertă poate fi scurtă, iar în al doilea caz este necesar să se întocmească o cerere de ofertă mai amplă care să indice caracteristicile mărfurilor dorite, cantitatea necesară, detalii despre livrare și ambalaj, condiții de plată etc.

Cererea de ofertă poate fi:

1) **Cerere de ofertă circulară** □ în care beneficiarul se adresează mai multor ofertanți, în vederea obținerii unor condiții mai avantajoase. De exemplu, cererea de ofertă adresată mai multor producători de mobilă de birou. O astfel de cerere are caracter de sondaj.

2) **Cererea de ofertă generală** □ beneficiarul se adresează unui singur destinatar, dar fără obiect precis.

3) **Cererea de ofertă specială** □ se adresează unui singur destinatar, cu obiect precis.

Cererea de ofertă trebuie astfel concepută încât destinatarul să nu aibă impresia că afacerea a fost câștigată în favoarea lui. În acest caz, el nu ar mai avea nici un motiv să facă vreun efort personal, pentru găsirea clienților. Dacă solicitantul dorește obținerea unor condiții avantajoase de plată, sau acordarea unor rabaturi, cererea de ofertă va conține formulări menite să-i dea un caracter mai atrăgător pentru ofertant. Formulările folosite pot exprima speranța de a plasa comenzi mari sau repetate, pot sugera perspectiva unei piețe noi și permanente sau a unor relații comerciale de lungă durată.

Dacă ofertantul potențial, este o firmă cu care nu au mai existat relații comerciale anterioare, este indicat să se prezinte firma (domeniul de activitate și profilul); să se explice cum s-a ajuns la partenerul potențial (o referire la o reclamă sau o altă firmă care l-a recomandat, sau alte surse). În țări cu tradiție în economia de piață, în marile firme, există servicii de documentare (în privința furnizorilor), care se ocupă exclusiv de prospectarea pieței și alegerea furnizorilor care sunt cel mai bine plasați pe piață.

În redactarea unei cereri de ofertă trebuie ca scopul scrisorii să fie enunțat cât mai precis și concis, iar fraza finală trebuie să invite ofertantul să acționeze cât mai rapid.

Răspunsul la cererea de ofertă trebuie trimis imediat. Dacă partenerul comercial este deja cunoscut, se va începe cu o formulă de mulțumire și eventual de exprimare a satisfacției pentru noua cerere de ofertă.

Dacă partenerul este nou se folosesc formulări care să exprime satisfacția de a încheia o tranzacție și speranța ca aceasta va marca începutul unor legături de afaceri de lungă durată.

Dacă însă cererea de ofertă nu poate primi o rezolvare imediată, solicitantul va fi informat în scris, specificându-se motivul amânării trimiterii catalogului sau ofertei.

În cazul în care se refuză solicitarea, în scrisoare trebuie folosite formulări care să exprime regretul de a nu putea trimite oferta cu explicațiile adecvate.

Formulări specifice Cererii de ofertă:

A. Formulări introductive

1) „Suntem unul din cei mai mari importatori – exportatori și distribuitori ai industriei de bijuterii și diamante.”

- 2) „Firma noastră importă și distribuie o gamă largă de echipament frigorific pentru industria din țara noastră.”
- 3) „Datorăm numele și adresa dumneavoastră agenției dumneavoastră din orașul nostru ...”
- 4) „Am aflat de la firma Boss PARA că exportați mașini-unelte.”
- 5) „Am citit anunțul dumneavoastră în ziarul
- 6) „Suntem în căutarea unor scaune ergonomice de birou, pentru care se conturează o cerere tot mai mare”.

B. Formulări de încheiere

- 1) „Vă mulțumim și așteptăm un răspuns favorabil”.
- 2) „V-am fi recunoscători pentru un răspuns prompt”.
- 3) „Așteptăm cu nerăbdare listele dumneavoastră de prețuri”.

C. Formulări folosite în răspunsul la cererea de ofertă

- 1) „Vă mulțumim pentru cererea de ofertă. Ca răspuns la aceasta, vă trimitem în plic separat catalogul nostru ilustrat.”
- 2) „Cererea de ofertă este în centrul atenției noastre și sperăm să vă trimitem curând listele noastre de prețuri”.
- 3) „Cu regret vă informăm că în prezent nu putem oferi sper vânzare mărfurile solicitate de dumneavoastră.”
- 4) „Ne exprimăm regretul că nu putem accepta livrări pentru perioada solicitată de dumneavoastră”.

OFERTA

Oferta este scrisoarea de inițiativă sau de răspuns la o cerere de ofertă, prin care ofertantul face cunoscut unor potențiali clienți (persoane fizice sau juridice) că pune la dispoziția acestora mărfuri sau servicii în anumite condiții. Oferta este a doua scrisoare comercială importantă și alături de cererea de ofertă este foarte frecventă în relațiile interne și externe.

În mod obișnuit, ofertele se transmit prin poștă, fax, e-mail, în cadrul reclamei comerciale prin presă, radio, televiziune, afișaj, prin reprezentanți sau pe cale telefonică (dacă în prealabil se realizează o înțelegere pe baza unor discuții între delegați, este bine să fie confirmată letric).

Aparent, doar mesajele care provin pe aceste căi pot constitui oferte. În realitate, ofertarea unui produs sau serviciu, poate avea înfățișări dintre cele mai neașteptate.

Așa de exemplu, instalarea unui automat pentru înghețată într-un loc public reprezintă un mod de a face o ofertă. Oricărui trecător i se oferă un produs bine determinat în schimbul unei anumite sume de bani. Dacă trecătorul introduce în automat suma precizată, el este în drept să primească exact produsul descris, în cantitatea menționată. La fel, orice chioșc care pune în vânzare bilete pentru mijloacele de transport în comun, face ceea ce se cheamă o ofertă: pentru fiecare bilet vândut, contra unei sume de bani, se va asigura cumpărătorului o călătorie pe unul din traseele existente.

Cu cât oferta cuprinde mai multe elemente și acestea sunt mai precis formulate, cu atât obligațiile pe care și le asumă ofertantul sunt mai

numeroase și mai stricte. În țările occidentale, nici nu este nevoie de o descriere în cele mai mici amănunte a produsului sau serviciului oferit, pentru că acolo există standarde minime de calitate și reguli de comerț consacrate, există legi pentru protecția consumatorului etc. În România, legislația este încă slab reprezentată în această privință.

O ofertă comercială nu este neapărat o ofertă scrisă. Putem vorbi despre oferte scrise sau verbale, ca și de oferte explicite sau tacite. Mesajele tacite pot constitui, în anumite condiții, și mesajele publicitare lansate pe canalele mass-media. Există un criteriu suficient de simplu și de clar care ne arată cum să deosebim o reclamă de o ofertă. Astfel, atunci când un producător de automobile, prezintă un nou model într-un spot publicitar televizat, fără indicații de preț sau alte precizări care să incube obligații, nu poate fi vorba de o ofertă în sens juridic. Atunci când un distribuitor de computere menționează într-o scrisoare de reclamă date precise legate de preț, condiții de livrare, de plată etc., el nu face doar promovarea produsului, ci și o ofertă care îl angajează din punct de vedere juridic.

Tipuri de ofertă

Din punct de vedere comercial, deosebim patru categorii de oferte și anume:

- 1) *oferta nesolicitată* □ este o scrisoare trimisă de ofertant din proprie inițiativă și se adresează unor clienți cunoscuți sau necunoscuți;
- 2) *ofertă solicitată* □ este răspunsul la o cerere de ofertă;
- 3) *oferta repetată* □ în situația când este reînnoită o mai veche ofertă sau se transmite o variantă a acesteia;
- 4) *oferta la contraofertă* □ se practică atunci când clientul răspunde la o ofertă anterioară printr-o contraofertă, în care el acceptă doar o parte din marfa oferită sau din condițiile menționate.

Din punct de vedere juridic, respectiv al obligațiilor pe care și le asumă ofertantul distingem mai multe tipuri de oferte:

- 1) *oferta fermă* □ este oferta asupra căreia vânzătorul nu mai poate reveni. În cazul în care destinatarul a acceptat o ofertă fermă, atunci aceasta devine obligatorie pentru ambele părți ca și un contract. Pentru acest motiv, în cazul în care se utilizează oferta fermă, nu se mai încheie contract de vânzare-cumpărare între părți, comenzile și execuția lor, făcându-se pe baza ofertei ferme.
- 2) *oferta fără clauze speciale* □ chiar dacă nu include precizări privind o anumită dată pentru primirea comenzii sau alte îndatoriri deosebite și acest tip de ofertă generează obligații, de o parte și de alta, astfel:
 - a) atunci când oferta este prezentată direct unei persoane, aceasta trebuie să o accepte imediat sau să o decline. În caz contrar, oferta se stinge.
 - b) regula de mai sus este valabilă și pentru cazul în care oferta este prezentată telefonic sau prin fax.

c) oferta prezentată printr-o scrisoare este considerată valabilă într-un interval de timp suficient, pentru a se trimite o comandă sau orice alt tip de răspuns. În cazul corespondenței poștale, acest interval este de 7-14 zile.

3) *oferta cu termen* □ este practică în situația în care ofertantul nu are certitudinea că poate asigura aceleași condiții dincolo de o anumită limită de timp. În acest caz, se menționează un termen în intervalul căruia oferta rămâne valabilă.

De exemplu:

Prețurile sunt valabile până la 1 martie 2003 inclusiv. ▪

Oferta noastră este valabilă până la 10.000 lei

Reducerea de preț este valabilă până la 10.000 lei

4) *oferta necondiționată* □ aceasta evită asumarea oricăror angajamente, menționându-se în mod explicit clauza de neobligativitate.

De exemplu:

Vă oferim, fără garanție 10.000 lei

La prețul zilei 10.000 lei

În limita stocului disponibil 10.000 lei

Evident, făcând asemenea mențiuni, capacitatea comerciantului de a atrage clienți este redusă.

Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o ofertă pentru a produce efecte juridice sunt următoarele:

□ să fie completă (să conțină toate datele esențiale ale viitoarei înțelegeri: obiectul, determinări cantitative și calitative, preț, alte clauze);

□ să fie fermă;

□ să fie neechivocă (trebuie să exprime clar, fără dubiu voința ofertantului de a încheia contractul, în eventualitatea acceptării ofertei) să fie exprimată în scris sau verbal (se recomandă ca ofertele exprimate verbal să fie dublate de o ofertă scrisă; în acest fel va exista un document de referință în caz de litigiu).

În concluzie, putem spune că se constituie în ofertă:

□ un document scris care îndeplinește condițiile de mai sus, expediat prin poștă, fax, e-mail etc;

□ un anunț publicitar care enunțează toate datele necesare efectuării tranzacției;

□ un produs etalat în raftul unui magazin, prețul acestuia fiind afișat sau comunicat verbal de vânzător.

Oferta mai poate fi: ofertă **generală**, atunci când se adresează unui beneficiar fără obiect precis și **oferta specială** când are obiectul bine precizat. Ea se transmite unui singur beneficiar și conține o descriere amănunțită a produselor, termenele de livrare, prețul etc.

Pentru o informare mai completă a partenerilor de afaceri, furnizorii pot anexa la oferte și cataloage, prospecte, mostre.

Elementele structurale ale unei oferte sunt cele ale scrisorilor de inițiativă sau de răspuns.

Oferta trebuie să conțină:

- elemente de identificare a ofertantului
- denumirea exactă a produselor;
- descrierea detaliată a mărfii, caracteristici; (eventual însoțită de mostre);
- calitatea produselor;
- cantitatea ce poate fi livrată, greutatea, volumul;
- prețul, cu mențiunea dacă cheltuielile de transport și ambalaj sunt incluse în preț; se poate indica prețul total sau prețul în detaliu, pentru anumite cantități. Tot legat de preț, se pot acorda clienților diverse reduceri de preț: **rabatul** (reprezintă reducerea de preț acordată pentru acceptarea unei anumite cantități de marfă, fie clienților fideli – rabatul de fidelitate, fie distribuitorilor – rabatul comercial, fie în legătură cu diverse prilejuri – rabatul special; **bonusul** - reprezintă un rabat acordat ulterior realizării tranzacției, în special la sfârșit de an, acordarea lui fiind dependentă de atingerea unui anumit nivel al vânzărilor. **Discountul** - reprezintă reducerea sumei debitoare cu un anumit nr. de procente, ca stimulent pentru efectuarea plății într-un anumit termen.
- condițiile de livrare;
- termenul de livrare;
- condițiile de plată;
- precizări referitoare la locul livrării, asigurări;
- durata de valabilitate a ofertei □ este indicată cu precizie;
- ambalajul;
- data întocmirii ofertei;
- semnătura împuternicitului firmei.

Anularea ofertei poate interveni într-una din următoarele situații:

- oferta este revocată înainte de a ajunge la destinatar;
- destinatarul nu acceptă unul sau mai mulți termeni ai ofertei;
- ofertantul intră în incapacitatea de plată;
- destinatarul nu se exprimă înainte de expirarea termenului de acceptare;

Limbajul și forma scrisorii de ofertă

Oferta trebuie să fie redactată clar și amănunțit, așa încât să se prevină eventualele întrebări ale clientului. Indiferent de tipul de ofertă se poate distinge o structură compozițională care se regăsește în linii mari în majoritatea ofertelor. În partea introductivă se face referire la cererea de ofertă sau la condițiile în care s-a obținut adresa destinatarului și se exprimă satisfacția de a stabili relații comerciale cu firma respectivă. Tot în paragraful introductiv este cuprinsă și motivarea expedierii ofertei. Față de cererea de ofertă, elementul compozițional nou apărut îl constituie paragraful publicitar^[1]. El nu se regăsește în toate ofertele, însă acolo unde este prezent conferă textului o calitate în plus, trezind interesul celui căruia îi

este adresată oferta și cuprinde informații suplimentare referitoare la produsele / serviciile oferite. În încheiere, regăsim ca și la cererea de ofertă exprimarea speranței de a primi un răspuns, în cazul de față o comandă și de a se ajunge la încheierea contractului.

Pentru oferte nu există reguli speciale în ceea ce privește forma. Trebuie formulate, pe cât posibil propoziții scurte și clare. Dacă trebuie să redactăm des oferte și dacă ele sunt deosebit de lungi (de mai multe pagini) este bine să realizăm niște formulare în acest scop, sau să introducem componentele de bază ale textului în computer (șabloanele). Astfel de formulare sau pagini-model pot conține următoarele:

- titlul □ ofertă;
- numărul clientului / numărul ofertei;
- adresă client / adresă destinatar;
- formula de adresare;
- o introducere general valabilă □ pentru oferta solicitată: *Ne bucurăm de interesul dumneavoastră pentru produsele noastre* ;
- descrierea generală a obiectului, date despre producător, despre model etc.;
- în legătură cu conținutul efectiv al ofertei se va alcătui o listă suficient de cuprinzătoare cu următoarele date: poziția, numărul de bucăți, numărul articolului, descrierea lui etc;
- indicații precise despre condițiile de livrare, de plată, regulile de comerț pe care le avem în vedere;
- mulțumiri pentru solicitarea de ofertă, ca încheiere;
- semnătura;
- eventual, un formular care să poată fi completat de destinatar cu titlul de comandă.

În cazul ofertelor mai lungi se recomandă folosirea unei combinații de genul: o scrisoare scurtă, personală și un formular care să conțină elementele propriu-zise care compun oferta detaliată.

Oferta cu tentă publicitară

Uneori noțiunile de *reclamă* și *ofertă* își pot suprapune înțelesurile. Cine redactează o ofertă pentru a răspunde unei solicitări face reclamă, mai mult sau mai puțin evident, pentru firma sa și pentru produsele sale.

Ofertele nesolicitate, deseori nu sunt altceva decât scrisori de reclamă care cuprind o ofertă.

Indiferent, însă, dacă se trimit oferte solicitate sau nesolicitate de clienți, tehnicile utilizate pentru a face reclamă ascunsă sunt practic aceleași:

1) Descrierea amănunțită a produselor și serviciilor pe care le oferim folosind fără rețineră un stil publicitar agresiv.

2) Se dă curs solicitării clientului, dar i se oferă și alternative (după ce am prezentat oferta cerută îi vom prezenta clientului și o altă opțiune. Chiar dacă va constata că i-ar plăcea mai mult ceea ce își dorise inițial, clientul va fi încântat că a avut de ales și va aprecia acest lucru.

3) Adăugarea de cataloage, broșuri despre firma noastră și despre realizările ei. Este un mod facil de a răspândi informații și date în scop publicitar.

Cu toate avantajele pe care le poate aduce o ofertă redactată în stil publicitar, nu trebuie însă exagerat. Nu trebuie adăugat în mod excesiv reclame suplimentare textului mai ales în cazul răspunsurilor expediate clienților vechi care sunt deja convinși de calitatea serviciilor și, în general, nu trebuie uitat că acel client care a pus o întrebare concretă dorește să primească un răspuns concret. În caz contrar, oferta riscă să ajungă în coșul de hârtii al destinatarului și să-l pierdem de client.

Formulări specifice ofertei:

1) *Formulări introductive pentru:*

a) oferta solicitată:

☞Vă mulțumesc pentru:

- cererea dumneavoastră de ofertă din ...

- scrisoarea dumneavoastră din ...

- interesul dumneavoastră cu privire la produsele noastre.”

☞Suntem încântați să primim cererea dumneavoastră de ofertă din data de
an

☞Confirmăm primirea scrisorii / telexului / cererii de ofertă din an

☞Ca răspuns la

- cererea dumneavoastră de ofertă din ...”

- scrisoarea dumneavoastră din data de ...”

b) oferta nesolicitată:

☞Avem plăcerea să an

☞Suntem încântați să an

☞Prin prezenta an

☞Veți fi interesați să aflați an

2) *Formule de încheiere*

☞Suntem convinși că oferta noastră va satisface cerințele
dumneavoastră/va prezenta interes pentru dumneavoastră ▪ .

☞Sperăm / suntem convinși că:

- veți accepta oferta noastră

- ne veți transmite comanda dumneavoastră”

☞Așteptăm comanda dumneavoastră an

☞Deoarece executăm comenzi în ordinea primirii, vă sugerăm să ne
transmiteți comanda dumneavoastră cât mai curând posibil ▪

Acceptarea ofertei trebuie să fie exprimată în scris sau verbal, explicit sau implicit (tacit), într-o formă din care să decurgă consimțământul în raport cu oferta.

Acceptarea explicită constituie comunicarea în scris sau verbal, a unei confirmări adresate ofertantului, făcându-se referire globală la *oferta care ne-a parvenit prin adresa dumneavoastră numărul 100 din data de 10* sau punct cu punct, menționându-se aceleași date de identificare a ofertei. Acceptarea implicită este expedierea unei comenzi pe adresa ofertantului, în termenii propuși de acesta.

Refuzul la ofertă

Orice ofertă primită prin poștă sau fax, merită să fie citită. Dacă oferta nu interesează, nerăspunzând la ea, implicit înseamnă refuzul. A nu răspunde este modalitatea cea mai comodă de a refuza o ofertă, dar uneori merită să ne facem timp pentru a scrie un refuz. A răspunde unei oferte în situația de refuz este un act de politețe. El nu este costisitor, mai ales când există deja un răspuns tip în calculator. Dacă o ofertă este refuzată prin telefon, de multe ori ofertantul nu poate să ofere direct condiții mai bune; el trebuie să-și calculeze în liniște câștigul. Există în afaceri cel puțin două situații în care se recomandă a se formula un răspuns în scris, și anume:

- 1) atunci când oferta interesează, dar nu convin prețurile și există posibilitatea ca ofertantul să revină cu o nouă ofertă mai convenabilă;
- 2) atunci când se consideră că ofertantul este o firmă interesantă și este posibil ca în viitor, ofertele lui să ne fie de folos.

Refuzul în scris are, înainte de toate, scopul de a ține deschisă „ușa” pentru afaceri viitoare.

Structura scrisorii de refuz

1) *Referința - conține numărul ofertei și data ofertei - numai așa refuzul poate fi clar localizat.*

Oferta dumneavoastră numărul 100 din 10

2) *Introducere - se mulțumește ofertantului pentru ofertă.*

Vă mulțumim că ne-ați trimis oferta dumneavoastră, pentru că faianța este un produs care ne interesează. ▪

3) *Respingerea. Motivarea - de ce nu este acceptată oferta (un preț prea mare, termen de livrare inacceptabil, calitatea nu corespunde, etc.*

Din păcate, condițiile nu sunt convenabile:

a) prețuri prea mari,

b) intervalul de timp prea mare între comandă și livrare. „

4) *Șansa pentru o comandă ulterioară.*

„În trimestrul al IV-lea al anului 2003 vom avea nevoie de o cantitate mare de faianță. În aceste condiții, vă rugăm să reveniți cu o nouă ofertă care să țină seama de obiectiile noastre”.

5) *Încheierea □ asigurarea ofertantului că poate reveni cu alte oferte.*

Am dori cu plăcere să colaborăm cu dumneavoastră și vă așteptăm cu noua ofertă care trebuie să ne parvină până cel mai târziu 2 septembrie a. c. ▪

6) *Formula de încheiere și salut.*

7) *Semnătura.*

Comanda

În urma analizei ofertei, (acceptării ei) cumpărătorul transmite ofertantului comanda de mărfuri sau servicii, sau după încheierea contractului, de regulă prin:

- formular de comandă tip;
- scrisoare de comandă înregistrată sau recomandată;
- ambele, în acest caz scrisoare având ca scop precizarea anumitor detalii ale comenzii sau ale unor instrucțiuni ale cumpărătorului;
- returnarea ofertei sau a facturii proforma contrasemnată de cumpărător;
- telex sau fax.

Mai rar, comanda se transmite telegrafic, telefonic, sau verbal (cu confirmare letrică).

Comanda este obligatorie din punct de vedere legal, de aceea trebuie să se acorde cea mai mare atenție clarității și preciziei formulării. Scrisoarea de comandă cuprinde toate elementele unei scrisori oficiale: antet, numele și adresa destinatarului, număr de ordine după specificația actului (comanda numărul ... data ...).

Textul comenzii este compus din enumerarea produselor ce urmează a fi livrate, simbolul acestora, unitatea de măsură, cantitatea, prețul unitar, valoarea totală, termenul de livrare, modul de plată, mod de expediere etc. (Calitatea de bază a comenzii este precizia, de aceea scrisoarea trebuie să cuprindă toate datele necesare identificării produsului).

Comanda mai cuprinde o formulă de introducere („vă rugăm a ne livra materialele de mai jos...”, sau „ Confirmăm cu mulțumiri primirea ofertei dv., pentru și dorim să comandăm , după cum urmează”).

În cazul în care comanda ține loc de contract (de exemplu pentru mărfurile sau serviciile de mică valoare) ea va cuprinde în mod obligatoriu toate elementele contractului.

În multe cazuri, pentru întocmirea comenzii, beneficiarul solicită date suplimentare față de cele cuprinse în ofertă, furnizorul comunică eventualele modificări ale ofertei, face precizări care nu au fost cuprinse în ofertă.

Confirmarea comenzii

Imediat ce furnizorul a primit comanda, el trebuie să confirme acest lucru beneficiarului. Există mai multe posibilități de redactare a confirmării comenzii (de răspuns la comandă):

- furnizorul este de acord să execute comanda integral (nu are nici un fel de modificări asupra conținutului comenzii);
- furnizorul nu acceptă integral comanda;
- furnizorul nu poate executa comanda beneficiarului.

Confirmarea comenzii trebuie:

- să se transmită imediat ce se primește comanda;

- să exprime mulțumiri pentru comandă;
- să specifice data sau /și numărul comenzii;
- să repete elementele esențiale ale comenzii, pentru a evita orice neînțelegere;
- să asigure cumpărătorul de respectarea tuturor indicațiilor sale cu privire la derularea comenzii și să specifice data expedierii.

Dacă comanda clientului necesită lămuriri suplimentare, în scrisoarea de răspuns a furnizorului se vor solicita acele lămuriri, deși în acest caz furnizorul este în situația de a întârzia efectuarea livrării și de a crește costurile cu corespondența, dar nu din vina sa.

Scrisoarea prin care furnizorul cere anumite lămuriri trebuie să fie amabilă:

Vă mulțumim pentru comanda dumneavoastră numărul din data de.. În scopul onorării comenzii, vă rugăm să precizați culorile și mărimile pentru tricotatele comandate. Termenul de livrare va fi amânat în funcție de data primirii răspunsului dv.

Contractul

Contractul este un acord de voință între două sau mai multe persoane, stabilit în condiții legale. Acordul produce efecte juridice, constând în drepturi și obligații contractuale ale părților. Ca formă, contractul se prezintă ca o succesiune de clauze într-o ordine asupra căreia părțile semnatare au convenit. Este de preferat ca această succesiune să urmărească derularea în practică a operațiunilor comerciale[2].

Pentru ca un contract să fie valabil și să poată produce efecte juridice (drepturi și obligații) între părți, el trebuie să îndeplinească o serie de condiții, și anume:

- capacitatea părților de a contracta;
- consimțământul valabil al părților ce se obligă;
- un obiect determinat;
- o cauză licită (o motivație, un interes, un drept pe care legea le recunoaște în mod expres sau le tolerează).

Contractele stabilite între părți prin liber consimțământ sunt:

După formă: **formale** (cu conținut standard) **și neformale** (clauzele fiind în acest caz stabilite, în mod convențional, prin acordul părților, cu respectarea condițiilor de validitate.

După modul de exprimare a consimțământului: **scrise** (în care acordul este consemnat în mod expres în scris, fie printr-un contract propriu-zis, așa zisul „înscris unic”, fie prin transmiterea de documente) **și nescrise** (încheiate verbal, telefonic, printr-o strângere de mână etc.).

După modul de participare a contractanților la încheierea înțelegerii: convenții în care părțile se află în **contact nemijlocit** și convenții în care acordul intervine **prin corespondență**.

După obiectul contractului: varietatea convențiilor este extrem de mare: de la contracte de închiriere, leasing și arendare la cele de vânzare-cumpărare, de donație sau de împrumut, de la contractele de gaj și ipotecă la cele de prestări servicii, de la contractele de muncă sau de management la cele de societate etc.

Cea mai eficace modalitate de încheiere a unei convenții este contractul sub formă de înscris unic, în prezența și sub semnăturile ambelor părți. În această formulă pot fi stabilite, fără vreo urmă de dubiu, toate obligațiile și drepturile contractuale, legate de cele mai mici detalii care pot avea semnificație în contextul înțelegerii intervenite.

Structura unui contract cuprinde:

- *identitatea părților contractante.* Se menționează numele societăților contractante, sediile și alte elemente care să înlăture orice posibilitate de confuzie, nr. de înmatriculare la Registrul Comerțului etc. Se consemnează numele persoanelor care reprezintă societatea și calitatea lor de reprezentanți legali sau împuterniciți;
- *obiectul contractului* □ trebuie descris în detalii tehnice și calitative, cantitative, preț, astfel încât să nu rămână loc pentru detalii nelămurite;
- *durata contractului* □ este importantă atunci când el se referă la o relație curentă, permanentă sau periodică (ex. contractul de prestări servicii pentru întreținerea rețelei de electricitate);
- *obligațiile ofertantului* (vânzătorului) – în cazul unui contract de vânzare-cumpărare care este cel mai frecvent utilizat, obligațiile vânzătorului sunt, în principal, următoarele: să transmită cumpărătorului dreptul de proprietate asupra mărfurilor vândute (la livrare sau în momentul achitării prețului), să livreze cumpărătorului mărfurile la locul, la termenul și în condițiile de calitate și de securitate prevăzute în contract, să garanteze calitatea mărfurilor, în caz contrar va înlocui marfa, va restitui prețul plătit, va remedia viciile apărute sau va suporta cheltuielile făcute de cumpărător cu remedierea lor.
- *obligațiile cumpărătorului:* să achite prețul mărfii cumpărate la data, locul și în condițiile stipulate în contract, în caz contrar, vânzătorul poate pretinde taxa de depozitare;
- *modalități de plată* (termene de plată, banca în contul căreia va fi virată suma, dacă plata este eșalonată, se vor menționa termenele ratelor scadente);
- *condiții de livrare:* termenele de livrare, ambalaj, marcaj, expediere și transport, recepția mărfii, montaj, probe, punere în funcțiune, asistența tehnică, școlarizare persoane;
- *clauza penală:* vizează neîndeplinirea obligațiilor la termene de către una din părțile contractante și acoperirea prejudiciilor de către partea responsabilă;
- *prevederi diverse;*
- *dispoziții finale;*
- *anexe;*

□ *data și semnăturile.*

RECLAMAȚIA

Încheind un contract de vânzare-cumpărare, partenerii urmăresc o finalitate precisă și anume: livrarea și primirea mărfurilor contractate pe de o parte și plata acestora, pe de altă parte. Această finalitate impune partenerilor executarea întocmai a obligațiilor asumate și crearea cadrului necesar derulării contractului în bune condiții. În practică, apar însă, o serie de dificultăți care pot constitui cauza primirii sau întârzierii de reclamații. Tot ce nu este conform cu contractul, cu legile în vigoare, cu regulile și normele internaționale acceptate prin contract sau diferite pagube, erori și întârzieri pot provoca nemulțumire și pot duce la reclamații.

O scrisoare de reclamație trebuie:

- să fie înaintată imediat ce a apărut situația de reclamat;
- să prezinte politicos, clar și concis situația de reclamat, dând date și informații precise cu privire la marfa reclamată;
- să ceară în mod ferm, dar politicos să se cerceteze problema cu atenție și să se soluționeze reclamația conform prevederilor contractuale și uzanțelor comerciale;
- să prezinte pretenția reclamantului și să propună căi de soluționare a reclamației, putând chiar indica sancțiunile propriu-zise;
- să exprime încrederea că reclamația se va rezolva în mod satisfăcător. În cazul unor frecvente sau repetate erori, întârzieri etc, se poate recurge la amenințarea cu rezilierea contractului;
- să exprime aprecierea față de serviciile oferite de partener până la ivirea situației de reclamat;
- să fie scrisă pe un ton impersonal și constructiv, să evite tonul acuzator, ținând seama că partenerul este cointeresat în salvarea contractului;
- să indice baza legală a reclamației;
- să indice documentul pe care se fundamentează reclamația;
- să indice termenele de executare a reparării prejudiciilor sau plata despăgubirilor;
- să indice contul emitentului, pentru primirea contravalorii despăgubirii sau a diferențelor de preț.

La scrisoare se atașează actele de constatare.

În general reclamațiile pot fi generate de:

- culpa(vina) vânzătorului;
- vina cumpărătorului;
- vina ambelor părți;
- vina unei terțe persoane (când transportul este realizat de o terță persoana);
- cauze de forță majoră.

Reclamațiile cumpărătorului pot avea următoarele cauze: deficiențe cu privire la marfă: cantitate, calitate, deficiențe în serviciile prestate de vânzător, întârzieri în livrare, ambalaj defectuos sau necorespunzător,

mărfuri avariate, documente cu erori, nerespectarea indicațiilor cumpărătorului în ceea ce privește transportul, ambalajul, marcajul, depozitarea etc.

Reclamațiile vânzătorului pot avea următoarele cauze: nerespectarea de către cumpărător a condițiilor de plată, întârzierea plății, neplata contravalorii mărfurilor, nedeschiderea acreditivului conform prevederilor contractuale, nepunerea mijlocului de transport la dispoziția vânzătorului (dacă acest lucru a fost prevăzut în contract).

În general, toate cauzele reclamațiilor pot fi prevenite și evitate cu excepția cauzelor de forță majoră.

De asemenea, reclamațiile pot fi reale sau false, întemeiate sau neîntemeiate.

Răspunsul la reclamație trebuie să fie prompt și redactat pe un ton cât mai calm și politic. Răspunsul poate fi de acceptare sau de refuz a reclamației.

Răspunsul de acceptare a reclamației trebuie:

- să prezinte scuze pentru neplăcerea cauzată partenerului, să exprime regretul pentru cauza care a generat reclamația;
- să prezinte o scurtă explicație în legătura cu apariția cauzei reclamației și să solicite timp pentru studierea reclamației, atunci când este cazul;
- să prezinte modalitatea sau căile de soluționare a reclamației, să specifice compensația oferită;
- să se încheie cu o expresie de bunăvoință și de încredere în posibilitatea restabilirii bunelor relații cu partenerul.

Refuzul de acceptare a reclamației trebuie:

- să cuprindă motivele pe care se întemeiază refuzul, motive bazate pe fapte verificabile, pe documente, pe dispoziții legale în vigoare;
- să aibă un stil moderat și politic;
- să exprime în încheiere regretul și dorința de a continua și în viitor bunele relații.

AVIZUL DE ÎNȘOȚIRE A MĂRFII

Este un act cu caracter contabil, dar prezintă și elemente de corespondență, el fiind totodată și un răspuns la nota de comandă. Forma avizului de însoțire a mărfii este tipizată și cuprinde datele de identificare fiscală atât ale furnizorului, cât și ale beneficiarului, datele defalcate pe preț unitar și cantități ale mărfii, semnătura delegatului și a primitorului.

SCRISOAREA DE GARANȚIE BANCARĂ

Reprezintă unul din cele mai uzitate elemente ale corespondenței comerciale și are caracter juridic de acoperire a eventualelor creanțe între creditor și debitor. Este una dintre cele mai eficiente forme de asigurare. Prin acest document, o bancă agreată de partener garantează plățile acestuia. Dacă partenerul nu respectă scadența, creanța este executată automat, suma datorată fiind transferată în contul creditorului din contul debitorului. Efectele benefice sunt multiple: se elimină cheltuielile pentru administrarea

somațiilor, pierderile, riscul insolvabilității clientului etc. Forma scrisorii de garanție este standard și cuprinde obligatoriu următoarele elemente: datele de identificare poștală și comunicațională ale expeditorului cuprinse în antet, precum și datele de identificare fiscală, titlul „Scrisoare de garanție”, datele destinatarului, obiectul garanției, motivul emiterii scrisorii, funcția, numele, semnătura olografă și ștampila reprezentantului expeditorului.

SOMAȚIILE

În managementul relațiilor cu clienții, uneori și cu furnizorii, un spațiu distinct îl ocupă comunicarea scrisă și telefonică purtată în scopul recuperării creanțelor (plăți restante, facturi neachitate) sau al onorării unor obligații de altă natură (livrări neefectuate la termen, servicii neprestate).

O procedură clară și sistematică de urmărire, avertizare și execuție în instanță a datornicilor poate fi utilă pentru separarea clienților în buni platnici, nu prea buni platnici și rău platnici. O procedură eficace de avertizare și somare asigură păstrarea controlului relațiilor cu clienții și reducerea pierderilor.

Trebuie exclusă de la început utopia că ar putea exista undeva în lume un mediu de afaceri în care operațiunile comerciale s-ar desfășura la fel de riguros, precis și ritmic ca mecanismul unui ceasornic.

Este considerată normală existența livrărilor în avans (pe credit), ca și a unor situații de criză sau indisponibilități temporare de plată și de onorare a unor obligații de natură comercială. Un anumit grad de toleranță, încredere și cooperare între partenerii de afaceri este indispensabil, dacă se doresc relații de afaceri durabile.

Problema care rămâne de rezolvat este, în fapt, stabilirea limitelor de toleranță și a procedurilor graduale care să asigure menținerea creanțelor la cote rezonabile și executarea silită, atunci când limitele sunt depășite.

Teoretic, plata ar trebui efectuată simultan cu sau imediat după livrarea produselor sau prestarea serviciilor. Practic, acest lucru este imposibil, chiar și în cazul relațiilor comerciale curente, cu parteneri care se cunosc de multă vreme. Pentru a se evita un trafic foarte intens și inutil de cecuri, ordine de plăți, chitanțe etc, este preferat sistemul decontărilor periodice (lunare, de exemplu), aceste fiind considerate plăți cash.

În mod normal, într-un asemenea sistem de plăți, se renunță la ideea oricărei dobânzi și se asumă în schimb riscul unor creanțe. O acumulare prea mare de creanțe neîncasate poate plasa compania într-o situație financiară precară, până la scoaterea sa din circuitul comercial. De aceea, compania nu poate aștepta pasiv ca debitorii să-și onoreze obligațiile. Ea trebuie să intervină cu îndrăzneală, dar cu diplomație, pentru atenționarea, somarea și, la nevoie, executarea debitorilor, în sensul refacerii capacității sale de plată. De regulă se scriu mai multe scrisori de somație până să se ajungă la ultima soluție, justiția.

CAMBIA (TRATA)

Este un titlu de credit pe termen scurt, utilizat ca instrument de plată, prin care creditorul dă dispoziție debitorului să plătească o anumită sumă unei terțe persoane, la o anumită scadență. Avantajul cambiei constă în faptul că poate fi transmisă sau scontată la o bancă, deci valorificată chiar înainte de scadență.

5.4. CORESPONDENȚA PROTOCOLARĂ

Relațiile civilizate între doi parteneri de afaceri determină un anumit tip de scrisori ocazionate de diverse prilejuri. Corespondența protocolară se referă la invitații, felicitări, scrisorile de felicitare și diferite tipuri de scrisori transmise de departamentul de protocol al instituției respective. Acest tip de corespondență se practică și la nivel înalt, între omologi.

INVITAȚIILE

Invitațiile se trimit unor persoane importante pentru firmă și sunt adresate din partea unei persoane din conducere.

Invitațiile privesc în special cocktailurile, dejunurile, recepțiile (la nivel înalt), conferințele organizate în cadrul firmei, prezentarea unor produse, o inaugurare, la sărbătorirea unor angajați, ziua porților deschise etc.

Cu toate că telefonul înlocuiește astăzi o mare parte din comunicarea scrisă, la invitații este obligatorie comunicarea scrisă. Invitația scrisă este un mod de prezentare a gazdei și a evenimentului care are loc, dar ea informează și despre locul, data, cauza desfășurării respectivei manifestări.

Invitațiile nu sunt numai bilete de intrare, ci și cărți de vizită ale gazdei. O invitație de afaceri nu trebuie doar să-l facă pe destinatar să aștepte cu nerăbdare participarea la petrecere (manifestare), ea trebuie să pună și prestigiul expeditorului într-o lumină favorabilă. Invitatul primește scrisoarea și astfel se realizează primul contact între el și evenimentul ce va urma. Primele impresii sunt totdeauna importante. De aceea, mărimea, culoarea, grafica folosite, dar și conținutul trebuie să conlucreze la obținerea efectului dorit. Individualitatea și creativitatea formulării pot influența valoarea și atractivitatea evenimentului.

Structura unei invitații cuprinde următoarele elemente:

- denumirea și sigla firmei;
- numele și eventual, funcția celui care lansează invitația;
- formularea invitației;
- evenimentul propriu-zis (genul de petrecere);
- scopul întâlnirii (petrecerii);
- data, ora;
- locul;
- instrucțiuni speciale;
- unde se poate răspunde.

Invitația oficială cuprinde titlul gazdei fără nume, dar adăugarea numelui nu reprezintă o greșeală.

Exemplu:

Președintele Fundației

Sau

Președintele Fundației.....

Domnul Viorel Ionescu

De asemenea, o invitație poate fi transmisă în numele unui individ sau al unui grup:

Președintele Fundației

Domnul Viorel Ionescu

Și

Membrii Consiliului de Administrație

În afară de numele gazdei, pe invitație mai poate fi trecut numele unei personalități de al cărei prestigiu beneficiază evenimentul. Înainte de a-i imprima numele, ne vom asigura că această persoană este de acord, prezentându-i proiectul textului. Exemplu:

Sub patronajul

Președintelui Crucii Roșii

Domnul

O invitație poate fi nominală sau nenominală. Spunem despre o invitație că este nominală dacă în text este scris (cel mai indicat de mână) numele invitatului. Pe invitație se va scrie fie titlul invitatului fără nume, fie numele și titlul, fie doar numele. Pe invitația nenominală nu este scris numele invitatului.

Formulele cele mai uzitate sunt:

„are plăcerea să vă invite la”

„vă roagă să îi faceți onoarea de a participa (de a asista) la ...”

„vă roagă să onorați cu prezența dumneavoastră ๓๓..” ▪

Pentru motivul invitație, gazda trebuie să aleagă cuvintele, formula cea mai potrivită pentru a clarifica scopul (motivul) invitației.

Formule folosite:

„în onoarea”

„cu prilejul...”

„la dejunul în onoarea.....”

„la cina oferită cu ocazia”

„la semnarea acordului între . . . ,”

„la inaugurarea pavilionului”

„la vernisajul.....”

„la o recepție cu ocazia vizitei delegației . ๓๓๓

În ceea ce privește *data și ora*, acestea trebuie precizate cu mare exactitate.

(Când se stabilește data se ține cont de disponibilitatea invitaților). De

exemplu, în cazul unei invitații la cină, vom scrie ora 19⁰⁰ și nu începând cu

ora 19⁰⁰. Este bine să se indice și o oră limită; în acest caz, cunoscând

dinainte durata activității, invitații își pot organiza mai bine timpul. Exemplu.:

Joi, 30 septembrie 2003, de la ora 19⁰⁰ la ora 21⁰⁰.

Dacă se cere punctualitate, aceasta trebuie motivată. Exemplu:
„Deoarece evenimentul este televizat, vă rugăm să nu întârziati”.

Locul □ constituie adresa exactă (eventual o schiță). O adresă cuprinde numele clădirii (dacă are nume), numele sălii, strada și numărul (aceste detalii vor evita multe telefoane inutile). Exemplu:

La *Hotel Ambassador*

Salonul Roșu

Bulevardul Magheru nr. 2, sector 1, București

În finalul invitației destinatarul este rugat să confirme participarea. Se menționează un număr de telefon unde se vor primi confirmările, o persoană de contract și o dată limită.

În ultimul timp, în loc de „Vă rugăm să confirmați participarea dv. până cel mai târziu pe 10.04 2003 (tel.: 647.47.47, doamna Alice Manu)”, se folosește din ce în ce mai des formula R.S.V.P., o abreviere a formulei din limba franceză „Repondez s’il vous plaît” – „Răspundeți vă rugăm” și este urmată de un număr de telefon sau fax. De asemenea, se poate adăuga: „înainte de ...”.

Exemplu:

R.S.V.P. înainte de ...

Tel./fax: 6474747

Instrucțiuni speciale

Este important, dacă evenimentul o cere, indicarea pe invitație a ținutei: „ținuta de seară” sau „ținută de zi”, aceasta va ajuta ca fiecare invitat să se simtă bine; se vor da și alte informații pentru a-i ajuta pe invitați (de exemplu: „parcare specială în spatele hotelului” sau „în caz de ploaie se amână sau se va desfășura...”

Grafica este pentru suportul material ceea ce stilul este pentru text: un mijloc de exprimare în slujba mesajului care trebuie transmis. Invitația scrisă trebuie să rețină atenția invitaților care vor veni. Pentru aceasta, resursele grafice sunt foarte utile. În primul rând, în ceea ce privește textul, dimensiunea, caracterelor, pentru anumite cuvinte și grupuri de cuvinte, spațiul între ele, dar și culoarea invitației și forma sa, în al doilea rând, prezența simbolurilor, emblemelor, blazoanelor, are o mare importanță. Una din regulile grafice constă în a nu utiliza decât un singur tip de caractere pe aceeași invitație. Resursele grafice contribuie în egală măsură și la rezolvarea problemelor de ierarhie între diferite personalități. Astfel, președintele unei asociații, directorul unui muzeu etc, vor avea grijă ca numele sau titlul ministrului care prezidează evenimentul, să fie scris cu caractere mai mari decât cele utilizate pentru ei. Pentru litere, negrul este culoarea admisă[1].

Invitațiile trebuie trimise cu suficient timp înaintea evenimentului, pentru ca invitații să-și poată rezerva timpul necesar. Uzanța protocolară pretinde ca invitațiile să primească un răspuns prompt. Răspunsul de confirmare sau refuz se poate realiza printr-o scrisoare sau telefonic.

Refuzul invitațiilor de afaceri □ iată o temă sensibilă din cel puțin două motive:

1. între partenerii de afaceri nu există de regulă o relație așa intensă ca între prieteni; invitațiile sunt mai rare și au o valoare mai mare;

2. invitațiile din partea partenerilor de afaceri sau ale clienților au aproape întotdeauna o importanță pentru afaceri: se întrețin relațiile existente sau se întemeiază altele noi. În unele împrejurări se ajunge chiar la negocieri și la încheieri de contracte, de aceea în domeniul afacerilor este mai indicat să se accepte o invitație, chiar în ciuda unor probleme. Dacă totuși nu se poate da curs invitației, este indicat să se trimită o scrisoare în care să se menționeze motivul sau motivele refuzului; se mulțumește pentru invitație, se urează gazdei succes la festivitatea organizată și eventual se fixează în perspectivă o invitație reciprocă și sau o altă întâlnire. Dacă relația de afaceri permite, invitatul poate propune un „înlocuitor”, astfel nu va lăsa impresia că evenimentul nu prezintă interes pentru el și firma sa.

Scrisoarea de invitație la nivel înalt: este obligatoriu ca scrisoarea de invitare să se adreseze de omologul celui invitat. Echivalența rangului se stabilește la nivelul conducătorului delegației invitate. Este totdeauna tipărită și are caracter diplomatic; poate fi precedată de un fax pentru operativitate, însă trimiterea prin curier a invitației originale este obligatorie[2]. Are antetul instituției (stema, alte însemne sau elemente distinctive, numele instituției celui care invită).

Scrisoarea de invitație începe cu o frază de politețe care să exprime bucuria de a comunica, în cazul în care este primul contact după numirea în funcție, se adresează felicitări (chiar dacă acestea au fost transmise la învestitură, prin intermediul ambasadei); în cazul invitației la nivel înalt se face o rememorare a ultimelor contacte.

Conținutul propriu-zis - cuprinde invitația concretă, precizându-se perioada și locul. Se va clarifica caracterul vizitei (invitației): de curtoazie, de lucru sau vizită oficială). De asemenea, în conținutul invitației se va preciza scopul vizitei (invitației). După definirea generică a scopului, se face o succintă propunere de agendă a întâlnirii. Agenda întâlnirii nu se stabilește concret în scrisoarea de invitație, aceasta este stabilită ulterior de experții celor două părți, după primirea scrisorii de acceptare.

Finalul scrisorii de invitare este o frază de politețe și trebuie să cuprindă asigurarea adresantului de respectul de care se bucură și faptul că se așteaptă un răspuns.

Scrisorile de felicitare și felicitările (pretipărite)

Scrisorile de felicitare și felicitările pot fi trimise: colaboratorilor, furnizorilor, prestatorilor de servicii, politicienilor, reprezentanților diverselor instituții, omologilor etc., cu diferite prilejuri: Anul Nou, sărbători naționale, numiri în funcție, aniversări etc. Cel mai important prilej îl reprezintă Anul Nou și sărbătorile de iarnă. Întrebarea este ce alegem? Scrisoarea sau felicitarea pretipărită.

Scrisorile de la sfârșitul anului conțin mai mult decât urări. Ele au un caracter mai personal și indică stadiul unei relații. Scrisoarea poate fi scrisă de mână,

iar dacă textul este scris la mașină, atunci formula de adresare și încheiere se va scrie de mână. Scrisoarea trebuie să fie scrisă cât mai citeț și să lase o bună impresie estetică. Ea cuprinde elementele de structură ale oricărei scrisori.

Felicitarea este cea mai bună alegere în cazul relațiilor mai puțin strânse. Există o multitudine de prezentări în formă pretipărită. Urările pretipărite vor conține o notă personală dacă vor fi completate cu câteva rânduri scrise de mână. Formula de încheiere se va scrie obligatoriu de mână.

Pentru a putea întreține bune contacte profesionale, fiecare firmă trebuie să aibă o bază proprie de date cu adresele actualizate ale colaboratorilor, lucru care de multe ori este ignorat, dar de care depinde succesul comunicării între parteneri.

Alegerea de felicitări pretipărite și de cadouri publicitare, pentru anul nou, trebuie să se încheie din luna noiembrie. De asemenea, urările de la sfârșitul anului trebuie să ajungă la destinatar cu câteva zile înainte de Crăciun, deoarece se știe că majoritatea firmelor au vacanță în ajunul acestor sărbători. Corespondența trebuie expediată cu o săptămână înainte de Crăciun. Faxul nu este mijlocul de comunicare indicat pentru urările de sfârșit de an, cu o excepție, dacă cineva a fost uitat, în ultimă instanță se va trimite urarea prin fax, decât deloc.

5.5. CORESPONDENȚA ADMINISTRATIVĂ

Principalele tipuri de scrisori

Correspondența administrației publice se diferențiază ca regim în funcție de sursa ei de proveniență. Astfel se poate vorbi de corespondența internă, în cazul documentelor emise de compartimentele din interiorul unei instituții și de corespondența externă, reprezentată de documentele care sunt emise de compartimentele unei instituții către un destinatar din afara acesteia, ori de acele documente care provin din exterior de la alte persoane juridice sau fizice.

În practică această diferențiere are efect asupra modului de abordare a fiecărui tip de corespondență (internă sau externă), precum și a modului de înregistrare a circulației ei.

Notele de informare □ reprezintă comunicatele în cadrul unei instituții pe orizontală sau pe verticală, caz în care se pot asimila rapoartelor. Există posibilitatea folosirii notelor de informare și în exteriorul unei autorități publice numai atunci când ele au ca destinatar un for ierarhic superior. Conținutul lor constă în prezentarea unei singure situații concrete sau a unei sinteze a operațiunilor sau faptelor administrative întreprinse. Conținutul mai

poate viza și sesizarea unor situații materiale care afectează, determină sau sprijină desfășurarea curentă a activității. Tot în categoria notelor de informare intră și *notele verbale*, care prezintă aceeași formă, însă conținutul se referă la rezultatul unor convorbiri sau acțiuni premergătoare contactelor oficiale ale unui decident. De exemplu: informarea unui ministru de către directorul său de cabinet privind contactarea și intenția unor investitori de a demara activități în domeniul său de competență. Această informare este necesară la stabilirea unor întreprinderi.

Puncte de vedere sau acorduri de principiu

Acest tip al corespondenței interne are un caracter prealabil deciziei administrative, ori realizării faptelor de competență materială și este prezent când, într-o acțiune, sunt implicate mai multe compartimente.

Punctul de vedere este întâlnit în situația în care un compartiment de specialitate își exprimă poziția în legătură cu oportunitatea unei decizii administrative ca element de valabilitate, alături de legalitate.

Acordul de principiu este necesar în cazul demarării unei proceduri de achiziție publică de către un compartiment specializat (ex.: pentru Direcția Sisteme Informatice, este necesar acordul de principiu al Direcției de Buget, care confirmă existența surselor financiare și alocarea în fila de buget).

Ca element al corespondenței interne, acordul de principiu nu are o formă specifică, el putându-se manifesta prin aviz favorabil prealabil pe un referat supus aprobării sau ca atare, printr-un act distinct, care va purta titlul de „acord de principiu”, ori ca adresă în care obligatoriu se întâlnește fraza „ne exprimăm acordul de principiu față de”. Există situații în care acordul de principiu sub forma avizului prealabil este obligatoriu pentru valabilitatea unei decizii.

Atât punctul de vedere, cât și acordul de principiu reprezintă de fapt răspunsuri la alte elemente ale corespondenței interne, ele neputând fi inițiate din oficiu (excepție face punctul de vedere pe marginea unor proiecte normative sau regulamente).

Scrisoarea însoțitoare de acte □ are o largă utilizare, atât în corespondența internă, cât și în cea externă și este poate cea mai clasică formă de corespondență; are un caracter intern când însoțește lucrări redirectionate între compartimentele aceleiași instituții sau în cazul transmiterii de la un **compartiment** la altul, în cadrul unei proceduri de avizare în etape: ea păstrează forma unei adrese obișnuite, cu menționarea, în formula de introducere a cauzelor care au determinat trimiterea de acte. Astfel se trimit acte:

□ periodic (în cazul în care există un act normativ din care reiese obligativitatea). Exemplu: înaintarea la termene dinainte stabilite a situațiilor statistice, dările de seamă etc). În acest caz formula de introducere este: „vă înaintăm (trimitem) alăturat” ;

□ la cererea unui organ ierarhic superior sau a unui alt organ al ad-ției de stat. În acest caz scrisoarea de trimitere de acte începe astfel: „, ca urmare cererii (ordinului, dispoziției) dv. nr. 100. vă înaintăm alăturat 100. □ .

Actele trimise sunt trecute în cuprinsul scrisorii de însoțire, iar la anexe se menționează numai numărul lor; poate lua forma unui borderou, când avem mai multe documente transmise în anexă. Scrisoarea însoțitoare de acte poartă nr. de registratură, datele expeditorului, datele destinatarului, semnătura.

Memo sau nota internă - în instituții, firme se practică frecvent comunicarea între compartimente, servicii, birouri sau persoane, prin intermediul memorandum-ului sau notelor interne, fiind alături de telefon, una dintre principalele modalități de comunicare internă într-o firmă. Nota internă, în plus față de comunicarea telefonică, își păstrează caracteristica de filă de agendă și are și avantajele unei comunicări scrise, fiind înregistrată într-un dosar. Sunt folosite pentru transmiterea informațiilor urgente, întrebărilor, instrucțiunilor; sau, într-o formă mai lungă, pot servi ca raport.

În acest tip de corespondență nu se folosesc formule de politețe la început și sfârșit, politețea fiind subânțeleasă. Mesajul notei interne trebuie să fie cât mai scurt, fiind format de obicei dintr-o singură idee.

Majoritatea instituțiilor utilizează formulare standardizate pentru notele interne, dar chiar dacă acestea nu sunt folosite, o notă internă are patru părți în antet: „, Pentru....” (numele destinatarului), „,De la...” (numele expeditorului). „,Data..”(ziua, luna, anul) și „,subiectul” (o frază scurtă). Câteodată, poate include și denumirea departamentului și numărul de telefon al expeditorului.

În ceea ce privește stilul limbajului dintr-o notă-memo internă nu sunt reguli fixe. El depinde de mai mulți factori, și anume:

- *natura mesajului*: informații, întrebări, cereri, răspunsuri, felicitări etc.;
- *contextul mesajului*: reacțiile probabile ale cititorului, ce s-a întâmplat înainte, cât știe destinatarul despre subiectul notei, urgențe și priorități - rutină, criză - instrucțiuni de urmat pentru tot personalul;
- *statutul și personalitatea destinatarului*: poziția în organizație, nivel de instruire, metode de muncă, atitudinea față de comunicarea scrisă etc.;
- *relații între expeditor și destinatar*: prietenie, indiferență, relații informale etc.

Stilurile notelor interne pot fi diferite. Directivele și instrucțiunile unei persoane din conducere adresate întregului personal pot fi foarte bine scrise într-o manieră formală, într-un limbaj impersonal, pe când un mesaj trimis unui coleg poate fi scris într-o manieră conversațională, folosind chiar glume sau expresii amuzante. Notele interne scrise către superiori vor fi mai pretențioase ca stil decât cele trimise subordonaților. Un superior își poate permite un ton familiar, prietenesc, atunci când scrie subordonaților, dar se poate simți ofensat dacă i se răspunde la fel.

Procesul-verbal – este documentul prin care se consemnează cu exactitate fapte, acțiuni, discuții și hotărâri ale unei adunări constituite, poate cuprinde soluții sau măsuri. Există mai multe tipuri:

- proces-verbal de constatare (pe formulare tipizate);
- proces-verbal de predare-primire a unei gestiuni;
- proces-verbal de consemnare a unei ședințe.

Ținând cont de această clasificare, procesul-verbal poate avea formă și conținut diferit.

Procesul-verbal de constatare se întocmește de către una sau mai multe persoane împuternicite de un organ de stat, inspectorate și inspecții din cadrul organelor centrale sau locale de specialitate din administrația publică (Inspectoratul sanitar, Inspectoratul pentru controlul calității etc) Acestea pot aplica sancțiuni administrative, în baza proceselor verbale încheiate. De obicei se încheie pe formulare tipizate și au următoarea structură:

- antetul instituției;
- titlu și obiectul procesului verbal;
- nr. de ordine și data;
- numele și calitatea persoanei sau persoanelor care au făcut constatarea, cu indicarea actului de împuternicire respectiv;
- consemnarea detaliată a faptelor, cu enumerarea elementelor pe care se întemeiază (constatări personale, declarații, documente etc);
- menționarea numărului de exemplare în care a fost întocmit și destinația fiecărui exemplar;
- semnăturile persoanelor care l-au întocmit.

Procesul-verbal de predare-primire a unei gestiuni – se încheie în urma transmiterii drepturilor și obligațiilor referitoare la gestiune, de la cel care predă la cel care primește. Elementele lui obligatorii sunt:

- unitatea în cadrul căreia se petrece predarea-primirea;
- titlul „Proces-verbal de predare-primire”, urmat de „încheiat astăzi” (data completă), pentru predarea gestiunii... (obiectul predării);
- temeiul în baza căruia se face operațiunea (ordin, decizie etc.); dacă predarea se face cu caracter temporar sau definitiv;
- numele și calitatea persoanelor care participă la operațiunea de predare-primire;
- lista completă (în procesul-verbal sau în anexă) a bunurilor ce fac obiectul predării primirii; în cazul în care lista obiectelor este separată, în procesul-verbal se menționează prezența anexei;
- semnăturile precedate de cuvintele „am predat”; „am primit”; „am asistat”.

Procesul-verbal de consemnare a unei ședințe – se întocmește de către secretarii organelor respective sau de alte persoane însărcinate cu redactarea lor. Principalele elemente pe care trebuie să le cuprindă acest tip de proces-verbal sunt:

- antetul documentului (numele firmei, societății);
- denumirea documentului (proces-verbal);

- subiectul „ al ședinței Consiliului de Administrație ▪ ;
- data „din 5 iunie 2003 ▪ ;
- mențiuni prealabile (numele persoanei care a deschis ședința, componența prezidiului, nr. de membri prezenți, absenți, invitați);
- subiectul ședinței: ordinea de zi;
- consemnări: pe scurt din luările de cuvânt și concluziile pe puncte din ordinea de zi (mențiuni cu privire la hotărârile luate);
- semnătura.

Procesele-verbale de ședință se înscriu într-un registru sepcial și se numerotează în ordinea întocmirii lor.

Ca variante ale procesului verbal sunt: protocolul, minuta.

Protocolul – consemnează discuțiile sau înțelegerile intervenite între subunități ale aceleiași unități, între persoane fizice și juridice antrenate în rezolvarea diverselor probleme ale agenților economici. Astfel de înțelegeri pot interveni cu privire la folosirea în comun și în anumite condiții a unor bunuri de către două sau mai multe persoane sau unități de desfacere.

Protocolul poate fi întocmit, de exemplu, și pentru înțelegerile intervenite între unitățile de desfacere a mărfurilor și a societăților de asigurare, în vederea asigurării bunurilor de valori ridicate desfăcute populației de către societățile comerciale sau pentru asigurări de persoane[3]. În acest document se consemnează condițiile în care se face asigurarea și vărsarea sumelor rezultate din prime de asigurare, precum și comisionul ce revine celui care încheie documentul, încasează sumele și le varsă în contul societății de asigurare.

De asemenea, foarte frecvent, tot un astfel de document (protocol) se încheie și între sindicate și Guvern, între diferite organisme internaționale, în cadrul cărui sunt consemnate înțelegerile la care se ajung în urma unor discuții.

Minuta □ la fel ca și procesul-verbal, protocolul, minuta consemnează înțelegeri intervenite cel puțin între două părți. Spre deosebire de procesul-verbal, și protocol, minuta consemnează înțelegeri mai sumare, cu privire la probleme de mai mică importanță;

Deosebirile față de procesul-verbal sunt:

- constatările făcute printr-o minută cuprind o situație la un moment dat, o propunere sau o acțiune întreprinsă;
- minuta are un caracter intermediar, de trecere de la o constatare la alta, de la o etapă la alta;
- minuta are un caracter parțial, ce urmează a fi întregită ulterior prin completări.

Minuta administrativă □ este folosită în instituții, pentru rezolvarea problemelor în următoarele situații: ca document preliminar de înțelegere între delegații unităților cu ocazia încercării acestora de a rezolva diferite probleme de interes comun; ca document încheiat în scopul de a consemna discuțiile și înțelegerile între delegații agenților economici, cu ocazia

încheierii unor contracte; ca document încheiat la recepționarea parțială a unor lucrări și servicii.

Încheierea - este un act oficial, întocmit de către un colectiv de lucru, în care se consemnează hotărârile finale luate în cadrul ședinței, cu ocazia unei constatări. Încheierea se aseamănă cu procesul-verbal prin redactare, scop și prin colectivul care o redactează. Se deosebește de procesul-verbal prin împrejurările în care se întocmește.

Încheierea administrativă - se întocmește între delegații părților, cu ocazia ședințelor în care se discută condițiile de încheiere a contractelor, neînțelegerile ivite între unități. Se mai folosește și în cazul verificărilor unor lucrări și servicii.

Încheierea de confirmare a unui proces-verbal de contravenție se întocmește de către șeful organului al cărui împuternicit a încheiat procesul-verbal de constatare și sancționare pentru contravenție.

Încheierea notarială - est certificarea prin care notariatul autentifică îndeplinirea unui act notarial. De asemenea, încheierea de legalizare este o încheiere notarială.

Încheierea judecătorească est întocmită de organele justiției.

Referatul - este o lucrare curentă, în care sunt prezentate aspecte concrete, dar și aprecieri în legătură cu o anumită problemă, cu o situație existentă.

Referatele sunt specifice corespondenței interne, ele neputând fi utilizate în raporturile unei autorități cu mediul exterior; este cel mai important instrument de corespondență al administrației publice. Din punct de vedere relațional, în interiorul unei autorități administrative, referatul face legătura între sfera execuției și cea a deciziei. Referatul se utilizează în toate domeniile de activitate.

Referatul poate fi: de necesitate, de aprobare a cheltuielilor, de propunere a aplicării de sancțiuni disciplinare etc. Prin referate se propun soluții tehnice și organizatorice menite să ducă la îmbunătățirea muncii sau la buna desfășurare a unor acțiuni. Ele se redactează din dispoziția conducerii sau din oficiu și se prezintă sub formă scrisă originală.

Raportul se spre deosebire de referat, poate fi utilizat și în exteriorul autorității publice respective pe cale ierarhică, de la nivel inferior spre nivelul superior. Se prezintă sub formă scrisă și nu necesită în mod obligatoriu răspuns sau aprobare. Cerința majoră, pentru a se asigura eficiența rapoartelor, este de a le prezenta într-o formă clară, cu conținut edificator, bazat pe cunoașterea temeinică a problemei, cu concluzii convingătoare, argumentate.

Raportul cuprinde, de obicei, o expunere făcută de un membru al unui organ de control cu privire la îndeplinirea unei sarcini sau atribuții de serviciu, semnalarea unor stări de lucruri, prezentarea situației activității într-un compartiment de muncă.

Rapoartele se fac din oficiu sau ca urmare a dispoziției date de organul căruia i se prezintă, ori în temeiul unor prevederi exprese ale unor acte normative.

Elementele obligatorii ale Raportului și Referatului sunt:

- titlu „Raport privind desfășurarea activității de recepție calitativă.....” „Referat de necesitate”;
- numărul și data;
- numele și calitatea celui care întocmește actul; în cazul raportului, actul normativ pe baza căruia a fost efectuat controlul, numele și calitatea persoanei care l-a semnat;
- constatările concrete, precise, pe marginea problemelor prezentate, în alineate separate și numerotate;
- propunerile;
- formula de încheiere (în cazul raportului „drept pentru care a fost încheiat prezentul raport ▪ ”);
- semnăturile, precedate de calitatea sau funcția persoanelor care au efectuat controlul.

Darea de seamă □ este documentul care cuprinde expunerea și analiza activității unei unități, într-o anumită etapă. Darea de seamă este prezentată de conducere în fața colectivului de salariați sau de acționari în adunarea generală, în ședința de analiză a muncii, ședință care poate avea loc lunar, trimestrial sau anual. Se întocmește pe baza rapoartelor de activitate prezentate de compartimentele subordonate și a informațiilor organelor de conducere. Prezentarea activității se face în spirit critic și autocritic, confruntându-se sarcinile prevăzute în planul de activitate cu datele concrete ale realizărilor obținute. Se analizează atent lipsurile și cauzele acestora, precum și greutățile întâmpinate și se fixează sarcini precise pentru etapa următoare.

În adunarea generală, după citirea dării de seamă, se fac completări. De asemenea, se discută problemele ridicate, se fac propuneri, se iau hotărâri. Darea de seamă se alcătuiește în mod obișnuit după un plan și cuprinde:

- titlul „Dare de seamă” și se specifică a cui activitate se prezintă);
- perioada pentru care se prezintă darea de seamă;
- introducerea (se fac considerații asupra condițiilor în care se desfășoară activitatea);
- obiectivele desprinse din planul de activitate;
- analiza activității pe perioada dată;
- realizările;
- lipsurile și cauzele lor;
- greutățile întâmpinate;
- concluziile și propunerile.

Darea de seamă poate fi: *internă* și cuprinde analiza activității proprii pe o anumită perioadă și *externă* și cuprinde centralizarea datelor unităților subordonate; poate fi statistică și contabilă.

Petițiile - reprezintă un element exclusiv al corespondenței externe și sunt cererile petenților (persoane fizice sau juridice) adresate administrației, pentru a face sau a nu face un anumit lucru, pentru a emite un act administrativ. A nu se face confuzie între petiție și plângere. În timp

ce petiția reprezintă o cerere adresată administrației, plângerea reprezintă prezentarea unei situații de fapt care lezează interesele unei persoane.

Petiția nu are o formă standard, însă trebuie să cuprindă anumite elemente obligatorii:

- cui se adresează;
- numele, adresa și toate datele de identificare ale petentului;
- problema concretă adusă în fața administrației;
- motivația solicitării;
- semnătura și data.

În Legea Administrației Publice, se prevede obligația administrației de a răspunde în termen de 30 de zile la petiții, indiferent dacă răspunsul este negativ sau afirmativ.

Răspunsul la petiții nu trebuie confundat cu soluționarea unei petiții prin emiterea unui act administrativ. Răspunsul la petiție poate însemna orice adresă în atenția petentului care explică refuzul sau acceptul rezolvării situației sale și precizează stadiul soluționării. Un posibil răspuns la o cerere de locuință către primărie: „cererea dumneavoastră cu nr. de înregistraredin data....., adresată Primăriei a fost luată în evidență și va fi soluționată în măsura spațiilor disponibile” sau „cererea dumneavoastră nr. din data....., adresată Primăriei a fost analizată în conformitate cu actele normative și vă comunicăm că nu vă încadrați în categoria beneficiarilor de locuințe din fondul locativ de stat”.

Răspunsul la petiție trebuie să poarte număr de înregistrare și dată, să facă referire la numărul și data înregistrării petiției, să precizeze concret poziția autorității administrative, să fie semnată și ștampilată.

Adrese de redirectionare - între autorități administrative diferite, reprezintă un tip al adreselor însoțitoare de acte, prin care o autoritate administrativă își declină competența în privința unor petiții greșit adresate în favoarea altei autorități, spre „competentă soluționare”.

Adresele de redirectionare trebuie să cuprindă următoarele:

- antetul instituției ce remite petiția;
- autoritatea căreia îi este redirectionată petiția;
- numele și adresa petentului;
- problema ridicată;
- numărul și data cu care a fost înregistrată petiția;
- numărul de pagini și, dacă este cazul, anexe;
- semnătura și ștampila instituției.

Informări reciproce □ sunt specifice relațiilor de cooperare sau parteneriat între două sau mai multe instituții și vizează ducerea la îndeplinire a unor acorduri, ori monitorizarea etapelor acelor acorduri.

De exemplu, informările reciproce între Camerele de comerț sau cele între ministere de competență generală și ministere de competență specifică, cum ar fi:

- ministerele cu Ministerul Finanțelor privind execuția bugetului sau alte aspecte privind reglementarea regimului fondurilor publice;

- Ministerul Lucrărilor Publice cu alte autorități publice privind construcțiile și posibilitatea unor modificări, consolidări ori expertizări. În acest caz informările reciproce reprezintă altă corespondență decât cea de avizare. *Repartițiile* - au un regim special, deoarece ele se predau numai personal unei anumite persoane, care are obligația de a le folosi numai pentru scopul în care i-au fost înmânate, în perioada de timp prevăzută, după aceea ele pierzându-și valabilitatea. De menționat că acest tip de corespondență este denumit generic *repartiție*, fiecare act de acest fel având o denumire proprie și specifică domeniului de utilizare. Iată câteva dintre domeniile și categoriile de repartiții care sunt mai des întâlnite:[4]

În domeniul contractelor de locațiune imobiliară:

□ repartiții pentru întocmirea contractelor de locuințe sociale sau din fondul locativ de stat;

□ repartiții pentru spații comerciale destinate beneficiarilor Legii 42/1991 privind protecția revoluționarilor;

□ repartiții pentru spații comerciale destinate beneficiarilor Legii privind protecția micilor meseriași;

În domeniul dreptului provizoriu de uz al spațiului aerian și al frecvențelor radio și tv.:

□ repartiții provizorii până la emiterea licenței, conform Legii Audiovizualului;

□ stații emisie-recepție cu mai multe posturi (companii de taximetre, companii de intervenție, pază, protecție etc);

□ repartizarea tronsoanelor de zbor pentru companiile aeriene ce operează pe teritoriul național al României.

Citațiile - se transmit numai între instituții diferite; au un caracter similar convocărilor, care sunt specifice corespondenței interne. Exemple de citații, altele decât cele judecătorești:

□ cele ale Camerelor de comerț și industrie pentru arbitraje;

□ cele ale autorităților portuare pentru comunicarea de decizii căpitanilor navelor acostate;

□ cele ale organelor de poliție pentru soluționarea unor anchete (a nu se confunda cu citațiile emise de Parchet sau citațiile instanțelor în cauze penale).

Navetele[5] □ se prezintă sub forma comunicărilor între compartimentele aceleiași autorități ca proceduri prealabile adoptării deciziei administrative. Există două categorii, și anume:

1. Adresele provenite de la compartimentele de administrare a patrimoniului și transmise decidentului (de exemplu: comunicările de spații libere cu destinație locativă sau cu alte destinații transmise de direcțiile, regiile sau societățile de administrare Consiliilor locale sau primăriilor pentru emiterea de repartiții).

2. Comunicări între instituțiile sau compartimentele aceluiași sistem, ori între societăți cu aceleași atribuții care iau parte la o înțelegere. Astfel, amintim de navetele sau comunicările din diferite domenii:

- transporturi □ transmiterea între regionalele de cale ferată, companiile aeriene etc., a diagramelor cu locurile disponibile pentru rezervare și vânzare de bilete;
 - acorduri de tranzitare □ comunicarea de la autoritatea ce dă avizul de tranzitare la autoritatea de graniță care controlează accesul;
 - transmiterea situațiilor privind debitorii de la diverse autorități administrative la administrațiile financiare ori direcțiile de taxe și impozite locale pentru executări.
- Navetele au caracter temporar, ele fiind valabile doar pentru perioada de timp prevăzută în ele.

Acte de dispoziție și decizie

Activitatea de bază a fiecărei organizații, activitate care derivă din legea lor organică, este adusă la îndeplinire de organele de conducere prin ordine, decizi, dispoziții, și care au un caracter obligatoriu.

Ordinul □ este un act specific ministrului, și are valabilitate pentru ramura de activitate pe care o coordonează. Este un act de dispoziție, la fel ca și decizia. În unele unități economice (în funcție de dependența lor) ordinul primește utilitate identică cu decizia, iar elementele pe care trebuie să le cuprindă un ordin sunt, de cele mai multe ori, identice cu cele ale deciziei. În unele cazuri, funcțiile ordinului sunt cumulate cu cele ale circularei, obținând astfel un nou tip de document – ordinul circular.

Decizia – este un act de dispoziție ce se emite de conducerea unității pentru imputarea unor lipsuri, pentru schimbarea din funcție a unor persoane care s-au dovedit necorespunzătoare, pentru sancționarea unor salariați vinovați etc.

Dispoziția – poate fi dată de orice persoană cu funcție.

Caracteristici de redactare. Aceste tipuri de acte au o structură similară și cuprind:

- denumirea unității emitente;
- titlul, numărul și data actului;
- preambulul (mențiuni prealabile): prevederea legală care dă dreptul organului respectiv de a emite asemenea acte și temeiul care justifică emiterea lui, introduse prin una din formulele: „având în vedere”, „pe baza”, „în temeiul”;
- formula de dispoziție: „emite următorul ordin (decizie, dispoziție)”, precedată de arătarea calității emitentului;
- conținutul, grupat pe puncte numerotate;
- încheierea (numerotată în continuare), cuprinzând organul sau organele (direcții, servicii etc) care urmează să aducă la îndeplinire actul în cauză;
- semnătura emitentului (precedată de indicarea funcției).

Astfel de acte pot cuprinde și manifestarea de voință a mai multor organe, deci pot fi emise în comun de acestea și semnate de conducătorii fiecăruia dintre ele.

Instrucțiunile – sunt, în general, acte completitive, explicative, de detaliere a unor acte cu caracter normativ (legi, ordine etc). Ele au același caracter normativ ca și reglementările pe care le însoțesc. Sistematizarea instrucțiunilor se face pe părți, capitole, articole, paragrafe etc.

Circulara □ este documentul prin care un organ ierarhic superior, transmite unităților din subordine, concomitent și cu același conținut dispoziții sau îndrumări. O caracteristică de dactilografiere a scrisorii circulare constă în aceea că ea se scrie în mai multe exemplare, adresa destinatarului completându-se pe fiecare exemplar separat. Copiile, având valaorea originalului, se expediază cu semnătura conducătorului și ștampila unității. Scrisorile de acest tip au un titlu, ca în cazul actelor, și un număr propriu de ordine (ex.: „Instrucțiune nr...”, „Circulara nr....”).

Instrucțiunile și circularele nu suportă răspuns. La destinatar ele primesc rezoluția „în evidență ▪”, pentru a fi avute permanent în vedere. Ele au o singură semnătură □ a conducătorului.

Actele doveditoare - sunt actele care se eliberează la cererea persoanelor fizice sau juridice, în scopul atestării unor calități sau al recunoașterii unor drepturi.

Adeverința – este documentul emis de o unitate la cererea unei persoane fizice prin care se atestă un drept, un fapt, o situație. Adeverința se eliberează pe baza unor acte, documente, registre etc., în care sunt consemnate elementele care fac obiectul adeverinței. De ex. adeverința eliberată de circa financiară pe baza rolului financiar, prin care se atestă existența sau inexistența unui debit; adeverința eliberată celor care frecventează o formă de învățământ pe baza documentelor școlare; adeverința eliberată de unități salariaților care își desfășoară activitatea în cadrul acestora este cel mai frecvent tip de adeverință, eliberată pe baza deciziilor de încadrare, a datelor înscrise în carnetul de muncă etc.

Elementele adeverinței sunt: antetul, numărul și data, titlul „adeverință”, atestarea dreptului sau faptului respectiv, indicarea scopului („prezenta a fost eliberată pentru a-i servi la...”), semnătura (semnăturile), ștampila unității emitente. În ultimul timp sunt formulare tipizate.

Certificatul □ este un document eliberat de un organ de stat specializat, prin care se atestă drepturi sau fapte deosebite: certificat de căsătorie, de studii, de deces etc.

Certificatele sunt documente tipizate, cu rubricație specifică, pentru faptele care se atestă și care sunt extrase, în general, din registre.

Delegația □ este actul care atestă delegarea de autoritate, în mod expres, a unei anumite persoane, pentru o anumită problemă sau grup de probleme, pe o perioadă de timp determinată.

Pe baza delegării de autoritate sub forma delegației, o persoană îl reprezintă pe emitentul actului și acționează cu depline puteri în numele acestuia, în problemele menționate expres în delegație. Este un act de largă răspândire,

specialiștii din unități fiind delegați pentru a participa la ședințe, contractări, recepționări de produse sau lucrări, control, verificări etc.

Personalul oficiilor juridice este delegat a reprezenta interesele unității în justiție.

În afara elementelor obișnuite ale oricărui document oficial (antet, nr., dată, semnătura, ștampilă), ca elemente obligatorii specifice delegației apar: titlul „delegație”, obiectul delegației, actul de identitate al delegatului (B.I. cu nr., seria și emitentul), perioada de valabilitate a delegației.

Chitanța este un înscris prin care se certifică predarea-primirea unei sume de bani. Ea cuprinde ca elemente obligatorii : titlul „chitanță”, data, numele și adresa celui care a predat suma de bani, suma de bani (în cifre și litere), semnătura celui care a predat și a celui care a primit. Chitanța poate fi un act tipizat, și anume, pentru plățile făcute unor organe de stat (chitanța de plată a impozitelor, a abonamentelor RTV etc.)

5.6. CORESPONDENȚA JURIDICĂ

În cadrul corespondenței oficiale un loc important îl ocupă scrisorile cu conținut juridic, fie că este vorba de apariția, stingerea sau modificări de obligații juridice. În desfășurarea activității lor, agenții economici intră, în mod inevitabil, în relații cu organele de justiție (judecătorii, tribunale etc) . Principala corespondență ce are loc cu organele de justiție constă în: scrisori (cereri) de acționare în judecată, întâmpinări, cereri de recurs înaintate de reclamant și de pârâți și citații emise de organele judecătorești.

Cererea de acționare în justiție se formulează de reclamant și se înaintează organului de justiție în vederea recuperării unor drepturi ce i se cuvin din relațiile contractuale cu alți agenți economici, din imputații sau din alte operații.

Desigur că se acționează în judecată numai după ce au fost epuizate toate posibilitățile de rezolvare a litigiului pe cale amiabilă.

Cererea de acționare în judecată trebuie să cuprindă, în principal următoarele: date de identificare a reclamantului și a pârâtului, solicitarea de a rezolva litigiul în favoarea reclamantului, valoarea litigiului, motivele pentru acționarea în justiție, mențiuni din care să rezulte că au fost epuizate toate posibilitățile de rezolvare a diferendului prin înțelegere între părți.

De regulă, cererile i se anexează și diverse documente care pot să probeze în justiție cele relatate.

În cazul în care acțiunea a fost respinsă prin sentința instanței de fond, reclamantul are dreptul ca în termen legal să formuleze *cererea de recurs*, în

care pe lângă datele generale sunt menționate și motivele pe care se sprijină cererea.

Cererea de recurs poate fi formulată, de asemenea, și de către pârât în situația în care instanța a admis acțiunea reclamantului, iar pârâtul este nemulțumit de hotărârea pronunțată.

Față de cererea de acționare în judecată și de recurs, pârâtul poate să formuleze „întâmpinare”, pe care o depune la organul judecătoresc, în care menționează motivele pentru care nu este de acord cu cererea formulată de reclamant. Această scrisoare are o formă tip și cuprinde: destinatarul (președintele instanței investite); datele personale de identificare în baza actului de identitate și calitatea în cauza la care se depune prezenta scrisoare de întâmpinare; punctul de vedere al autorului și cererea către instanță urmată de motivarea în fapt și în drept a cererii sale; se încheie obligatoriu cu prezentarea probelor de care înțelege să se folosească; numele și prenumele în clar și semnătura olografă.

Partea pârâtă este solicitată de către organele judecătorești să se prezinte în fața instanței de judecată, în vederea dezbaterii problemelor în litigiu, prin citația pe care o emite.

Citația reprezintă invitația oficială scrisă, prin care persoanele fizice sau juridice (prin reprezentantul legal) sunt chemate să se înfățișeze la o anumită dată în fața unei instanțe judecătorești sau a altei autorități. Persoanele citate de organele judecătorești pot avea calitatea de pârâte sau de martori. Este corespondența cu formă tipizată și cuprinde următoarele elemente: autoritatea emitentă (instanța, gradul, localitatea, secția sau completul); numele corespondenței „CITAȚIE”, destinatarul și datele de identificare unde urmează a se îndeplini procedura; se precizează obiectul citației (nr. dosar, cauză, părți), este datată, semnată și ștampilată.

Notificarea □ are rol de înștiințare făcută formal și se utilizează atât în relațiile comerciale, cât și în cele juridice. Notificarea se face formal în mai multe exemplare, după caz, și cuprinde: datele celui care notifică, numele corespondenței, datele celor notificați, elementul de conținut al notificării, numărul de exemplare, efectele ce derivă din prezenta notificare pentru cei în cauză, semnătura celui care notifică, autoritatea care a autentificat sau legalizat notificarea.

5.7. CORESPONDENȚA DIPLOMATICĂ

Un rol deosebit în relațiile internaționale între state îl ocupă corespondența diplomatică. La întocmirea acesteia, care rămâne ca document diplomatic, emitentul trebuie să pornească de la sarcinile concrete, obiectivele pe care

le urmărește în transpunerea în viață a politicii externe a statului său. Emitentul trebuie, de asemenea, să cunoască importanța problemei pe care vrea să o abordeze în documentul respectiv, istoria problemei, stadiul său de soluționare, aspectele sale juridice. În funcție de aceste considerente, emitentul decide asupra genului de document diplomatic: scrisoare de acreditare, notă verbală, nota semnată, scrisoarea personală, aide-memoire, memorandum, mesajul de felicitare etc. Ele se deosebesc între ele prin importanță, destinație, formulări protocolare. Stilul corespondenței diplomatice este mult mai sobru și mai reverențios. Modul de transmitere este, în general, curieratul și are întotdeauna forma scrisă în original și presupune semnătura olografă.

Fiind vorba de implicarea unui stat, suportul pe care este redactată corespondența este foaia cu antet sau filigranată cu însemnele expeditorului.

Deși, în mod formal, fiecare stat are dreptul de a folosi limba sa națională, în corespondența diplomatică, avându-se în vedere dificultățile ce se pot ivi pentru soluționare operativă a problemelor abordate, dar și curtoazia față de autoritățile statului cărora li se adresează corespondența, se practică atașarea la documentul emis în limba națională a expeditorului a unei traduceri în limba destinatarului. Ca element de curtoazia, pe documentul tradus se scrie „traducere neoficială”, chiar dacă aceasta a fost făcută de un specialist în limba respectivă.

Pentru ușurarea comunicării în scris, unele ambasade convin cu Ministerul Afacerilor Externe din țara de reședință ca, pe bază de reciprocitate, să se corespundeze fie numai în limba națională, fie numai în limba țării de reședință. Atunci când este vorba de limbi de circulație foarte restrânsă, se convine utilizarea unei terțe limbi, de regulă de circulație internațională.

Tipuri de corespondență diplomatică

Nota verbală - se folosește în corespondența între o misiune diplomatică și Ministerul Afacerilor Externe sau între Ministerele de Externe. Este o comunicare scrisă, nesemnată, purtând doar sigiliul Ministrului Afacerilor Externe sau al Misiunii Diplomatice de la care se emite. Notele verbale reprezintă, de regulă, o importanță diplomatică secundară.

Nota semnată □ este documentul diplomatic solemn care se adresează de către Ministerul Afacerilor Externe șefului misiunii diplomatice sau invers;

Scrisoarea personală □ se folosește între ambasador și ministrul afacerilor externe și nu angajează statele. Este mai puțin protocolară și are caracter personal.

Nota colectivă este modalitatea prin care mai mulți reprezentanți ai statelor acreditate se adresează unui guvern, și se trimite ministrului afacerilor externe.

- notele identice și notele paralele sunt note cu același conținut, care sunt prezentate simultan;
- notele circulare sunt utilizate pentru a comunica informațiile curente, de ordin particular sau administrativ.

Aide-memoire este documentul diplomatic care rezumă aspecte ale relațiilor dintre state și expune consecințele juridice ale unor fapte. Este o notă diplomatică înmânată de un agent diplomatic celeilalte părți, în cursul unor tratative sau convorbiri, cu scopul de a rezuma problema discutată, a preciza anumite aspecte. Aide-memoire nu conține formule de politeți și nici nu se semnează; se adresează ministrului afacerilor externe.

Memorandum-ul este un aide-memoire mai complet care, spre deosebire de acesta, prezintă și o istorie a problemei apărute și justifică politica urmată de statul acreditant față de problema în cauză.

Rapoartele diplomatice □ privesc informarea ministerului de externe de către misiunile diplomatice cu privire la îndeplinirea instrucțiunilor primite. Rapoartele sunt periodice. Raportul diplomatic poate fi darea de seamă despre executarea misiunii în general.

Scrisoarea de acreditare este prezentată de reprezentantul misiunii diplomatice (ambasadorul) președintelui țării unde a fost acreditat. Scrisoare este semnată de președintele și ministrul afacerilor externe din țara de unde vine diplomatul.

Vom reda mai jos câteva din formulele protocolare utilizate în următoarele situații: în momentul redactării adresei pe plic și la începutul scrisorii (I), în formula de adresare (II), în formula finală (III):

Pentru Președintele unei țări

I. Excelența Sa, Domnul (numele), Președinte al (numele țării sau al republicii);

Sau

Domnul (numele) Președinte al (numele țării sau al republicii).

II. Domnule Președinte;

III. Vă rog să agreeți, Domnule Președinte, expresia înaltei mele considerații;

Sau

O rog pe Excelența Voastră să agreeze expresia înaltei mele considerații.

Folosirea titlului de „Excelență” față de un șef de stat străin este facultativă.

Acest titlu nu se folosește, de exemplu, pentru președintele Statelor Unite, nefiind utilizat în protocolul american, decât în cazul unui ambasador străin.

Pentru Primul-Ministru

I. Domnul (numele) Primul-Ministru al Guvernului (sau numele țării);

II. Domnule Prim-Ministru,

III. Vă rog să agreeți, Domnule Prim-Ministru, expresia înaltei mele considerații.

Pentru un ministru

I. Domnul (numele) Ministru al (numele ministerului);

II. Domnule Ministru,

III. Vă rog să agreeți, Domnule Ministru, expresia înaltei mele considerații.

Pentru un deputat

I. Domnul (numele) Deputat de (numele circumscripției)

II. Domnule Deputat,

III. Vă rog să agreeți, Domnule Deputat, expresia.....

Pentru un primar

I. Domnul (numele) Primar al (numele orașului);

II. Domnule Primar,

III. Vă rog să agreeți/primiți, Domnule Primar,.....

Pentru un ambasador

I. Excelența Sa Domnul (numele), Ambasador al (numele țării);

II. Domnule Ambasador;

III. Vă rog să agreeți, Domnule Ambasador, expresia.....

Sau

O rog pe Excelența Voastră să agreeze expresia înaltei mele considerații.